

Претензия в магазин бытовой техники образец



Для каждого гражданина покупка бытовой техники событие очень важное, ведь техника приобретается не на 1 год, да и стоимость ее не маленькая. Закономерно предполагать, что будете пользоваться длительное время. Но не всегда предложения исполняются, бывают случаи, что при использовании покупки по назначению возникают проблемы или выявляются серьезные неисправности. Вот тут и наступают неприятности. Как вернуть технику ненадлежащего качества?

Многие потребители очень плохо знают свои права и этим пользуются недобросовестные продавцы. Вместо того чтобы посоветовать покупателю, как правильно поступить в сложившейся ситуации, они в некоторых случаях даже отказываются принять обоснованную претензию.

Стоит обратить внимание, что бытовая техника это технически сложный товар, поэтому возврату или замене подобный товар не подлежит. Рассмотрим, как это происходит на практике.

Как написать претензионное письмо в магазин, осуществляющий реализацию техники для дома?

Ежедневно в магазинах производят покупки люди. Хотя очень часто встречаемся с товаром несоответствующего качества, а также неосведомленностью продавцов, неверными ценниками и прочее.

Чтобы обезопасить себя от подобных неприятностей, научитесь грамотно писать претензии в адрес магазина.

Любое претензионное письмо содержит следующие данные:

- Организация и ее руководитель, кому направляете претензию (эта информация имеется в уголке потребителя торговой точки).
- Указываете свои данные, ФИО, адрес, телефон.
- Излагаете суть вашей ситуации, что приобретали, когда и где, а также причину претензии.
- Выдвигаете требования в соответствии с законодательством РФ.
- Указываете, меры, которые намерены предпринять в случае оставления претензии без ответа или неисполнения требований (обратитесь в надзорную инстанцию и суд).
- Дата составления претензии, подпись и расшифровка заявителя.
- Список прилагаемых документов, которые подтверждают сведения указанные в претензии.

В претензии также упоминаете о возможности урегулирования конфликтной ситуации без судебных разбирательств. В случае нахождения компромисса, продавец выплачивает денежную компенсацию, а продавец пишет расписку о получении.

Передать претензию можно двумя способами:

1. Принесите лично. Претензию составляете в двух экземплярах, один отдаете представителю торговой точки, а второй остается у Вас. В этом случае на Вашем экземпляре претензии получатель должен поставить дату, подпись, ФИО и должность. Данная процедура проводится, для подтверждения, что претензия получена. С этого момента будет начинаться отчет срока установленного в претензии для ответа или исполнения обязательств.
2. Направьте по почте. Если представитель торговой точки отказался, принимать претензию или нет, возможно, ему передать лично (например, получатель претензии интернет-магазин). В таком случае направьте ее почтовым отправлением с уведомлением и описью всех вложений.

Когда адресат получит письмо, на уведомлении он проставит дату и подпись, а уведомление о получении вернется отправителю. Уведомление с описью вложения, будут подтверждать факт получения Вашей претензии.

При обнаружении серьезного недостатка в бытовой технике, для ее возврата или замены не обязательно соблюдать пятнадцатидневный срок с момента покупки. Обнаружив дефект, обращайтесь в магазин для возврата товара, который можно осуществить в течение гарантийного срока.

Первоначально пишите претензию на имя руководства торговой точки, в которой указываете причину возврата и подтверждаете ее приложенными документами. Что является существенным недостатком, можно прочитать в Федеральном законе «О защите прав потребителей».

Отказать в возврате бытовой техники, Вам могут, только в случае если будет доказано, что дефекта нет или виной ему сам потребитель.

Для определения причины возникновения этого недостатка, продавец отправит товар на экспертизу. В случае несогласия с ее результатами покупатель имеет право провести повторную независимую экспертизу.

Срок для возврата денежных средств потраченных на приобретение этого товара составляет десять дней, и этот срок не приостанавливается в период проведения экспертизы.

Чтобы не проводить экспертизу дважды укажите в претензии, что Вы желаете присутствовать во время экспертизы, это право имеет покупатель в соответствии с законодательством РФ.

Результаты повторного экспертного заключения предъявите продавцу, в случае несогласия с результатами первого магазинного экспертного заключения или продавец отказал в возвращении Вам денежных средств.

Проведение экспертизы входит в обязанности продавца, но иногда Ваша независимая экспертиза поможет убедить продавца, в правомерности ваших требований и получить желаемое, не доводя до судебного разбирательства.

Результат независимой экспертизы, проведенной Вами, передаете руководству торговой точки с отметкой о вручении. Если уже и экспертное заключение не убедило руководство магазина, значит, подавайте иск в суд.

Не забывайте, что в случае отказа получать лично и проставлять отметку о получении любых документов, направляйтесь в отделение почты. Все необходимые документы направляете в адрес магазина с уведомлением и описью вложений.

Качественная бытовая техника, которая относится к технически сложным товарам, не подлежит возврату.

Давайте рассмотрим, какие товары относятся к технически сложным:

- Деревообрабатывающие и металлорежущие станки, используемые в быту.
- Бытовая радиоэлектронная аппаратура.
- Электробытовые машины и приборы.
- Вычислительная и множительная техника бытового назначения.
- Фото- и киноаппаратура.
- Факсимильная техника.
- Телефонная аппаратура.
- Газовые устройства и оборудование бытового назначения.
- Электронные игрушки.
- Электронные музыкальные инструменты.