

Рекламация поставщику о некачественном товаре образец



С развитием интернет-торговли все больше покупателей вынуждены обращаться к поставщику товара с претензиями по поводу качества товара, его комплектности и соответствия фактически предоставленного продукта заказанному.

Не все ознакомлены с нормативно урегулированными способами восстановления своих прав вследствие получения некачественного товара или услуги, и не все хотят вступать в длительную и не всегда результативную процедуру замены товара.

Однако, если речь идет о таком дорогостоящем товаре, как бытовая техника или одежда популярных торговых марок, то вам необходимо проявить настойчивость и последовательность, чтобы не понести существенные материальные затраты.

Для этого вы можете воспользоваться на первый взгляд простой, но имеющей множество особенностей и правовых тонкостей процедурой – написанием рекламации.

Рекламация – это письменный документ, одна из разновидностей претензии покупателя, предъявляемая продавцу или поставщику. Рекламация направляется в рамках действия гарантии на товар, публично подтвержденной продавцом. Поводы для написания – ненадлежащее качество или количества поставки. Дополнительные требования – об устранении недостатков, о снижении цены товара, о возмещении ущерба.

Как написать претензию поставщику о бракованном товаре?

Рекламация поставщику по поводу некачественного товара должна

содержать :

- Реквизиты документа (дата, регистрационный номер);
- Наименование стороны, которой предъявляется претензия;
- Наименование самого направляемого документа (Рекламация);
- Перечень документов, послуживших основанием заключения сделки и поставки товара (Договор купли-продажи, договор поставки, товарно-транспортная накладная, счет-фактура);
- Параметры и характеристики товара (наименование, количество, единицы измерения, комплектность);
- Основание для написания рекламации (недостатки поставленного товара, повреждения, дефекты, производственный брак, снижающие эксплуатационные свойства и функции продукции);
- Ссылки на соответствующие нормативно-правовые акты, регулирующие данные правовые отношения (Закон о защите прав потребителей, положения ГК РФ);
- Действия, которые должна совершить противоположная сторона для восстановления нарушенных прав покупателя, исходя из предъявляемых претензий по поводу состояния поставленной продукции.
- Размер причиненного ущерба вследствие незаконных действий поставщика продукции;
- Подпись должного лица и печать отправителя рекламации.

Рекламацию с необходимыми приложениями вы можете направить поставщику почтовой службой России или доставить лично (курьером).

В случае почтового способа доставки рекламации документы необходимо отправлять заказным письмом с описью вложения, что защитит вас от утверждений недобросовестного поставщика о том, что он не получил рекламации, или что в письмо были вложены не все предусмотренные для таких случаев документы.

При личной или курьерской доставке письма его необходимо

вручить сотруднику службы делопроизводства, который должен подтвердить факт получения письма своей подписью и указанием даты на вашем экземпляре рекламации, или путем оттиска специального штампа для входящей корреспонденции.

Чтобы застраховать себя на случай поставки некачественного товара, все особенности возврата товара вам необходимо оговорить и прописать еще на стадии заключения договора купли-продажи (поставки).

Законодательство о защите потребительских прав предоставляет покупателю право отказаться от договора купли-продажи или поставки, если были выявлены недостатки товара, о которых стороны не договаривались, требовать возврата стоимости продукции и возмещения потерь и убытков.

Гражданское законодательство РФ основанием для возврата товара предусматривает его несоответствие обязательственным соглашениям по качеству, ассортименту, комплектности, по таре и упаковке.

Для того, чтобы ускорить рассмотрение рекламации по поводу возврата некачественного товара, приложите к письму-претензии копии таких документов:

- товарный или кассовый чек;
- гарантийный талон;
- договор купли-продажи или поставки;
- документ об оплате доставки товара;
- Гарантийный акт ремонтной мастерской или обслуживающего центра;
- заключение независимого экспертного учреждения.

Направить поставщику рекламацию о недостатках товаров, даже правильно оформленную, с предоставлением всех доводов и оснований – это только половина дела.

Арбитражное процессуальное законодательство обязывает стороны соблюдать досудебный порядок разрешения спора по качеству

поставленного товара путем направления рекламации (отдельного вида претензии).

В общем устанавливается 30-дневный срок поставщику для добровольного удовлетворения претензии, начиная с даты направления рекламации.

Судебный способ разрешения спора возможен только по прошествии предусмотренного на рассмотрение претензии срока в 30 дней.

Если речь идет о нарушении прав потребителей, то действующий в этой сфере специальный Закон устанавливает более сжатые сроки для ответа на рекламацию покупателя – 10 дней.

За нарушение предусмотренных законом сроков поставщик должен будет выплатить потребителю неустойку, или пенью, составляющую один процент от цены товара за каждый день нарушения.

Если невзирая на штрафные санкции поставщик не выполнил требования, изложенные в рекламации, или вообще не ответил на нее, вы вправе обратиться в суд с иском о защите своих прав.

Одним из доказательств принятия покупателем мер досудебного урегулирования спора является ваш экземпляр рекламации с приложением копий соответствующих документов, документы, предоставленные почтовым сервисом, об отправлении корреспонденции в адрес поставщика.