

Составить претензию на некачественный товар



Некачественная продукция не редкость на отечественном и зарубежном рынках. Вступая в рыночные отношения, важно обезопасить и уметь защитить свои интересы и права при необходимости.

Некачественная продукция должна быть заменена или устранен дефект неликвидного товара. В противном случае требуйте возмещения полной стоимости товара.

Закон «О защите прав потребителей» и несколько статей Гражданского Кодекса Российской Федерации регулируют разрешение спорных ситуаций и защищают права и интересы потребителей.

Если вы обнаружили брак или дефект товара, то обратитесь к продавцу с данным вопросом, составьте претензию и обговорите свои требования в соответствии с законодательством Российской Федерации. Не бойтесь отстаивать свои права и интересы во взаимоотношениях с продавцами и поставщиками товаров и услуг.

Как правильно написать претензионное письмо на бракованный товар?

При написании претензии четко формулируйте ваши требования и обоснуйте их, ссылаясь на нормативно-правовые акты законодательства Российской Федерации. Грамотно составленная претензия сэкономит ваши деньги, нервы и время.

Претензию можете составить в свободной форме, Законодательством не регламентируется четкая форма написания

документа. Главное, укажите обязательные данные: информацию о магазине, его реквизиты, юридический адрес и контактные данные.

По середине должен идти заголовок «Претензия». Далее, максимально точно сформулируйте ваши претензии и требования к товару и продавцу.

К претензионному акту приложите соответствующую документацию, которая является доказательствами ваших прав на предъявлении претензий продавцу. При отсутствии документов, предоставьте свидетельские показания двух человек.

Укажите ваши требования к продавцу. Вы можете потребовать, чтобы вам заменили некачественный товар или вернули денежные средства, выплатили компенсацию морального ущерба или снизили цену за купленный товар. В претензии укажите сроки, в которые ваши требования должны быть исполнены.

По возможности, в претензии сошлитесь на нормативные акты и законы, которые подтверждают нарушение ваших прав. В конце документа поставьте дату заполнения претензии, вашу подпись и расшифровку.

Если магазин отказывает вам в выполнении ваших требований в письменной форме, то повторите процедуру, но на этот раз акт отправьте в Роспотребнадзор. Приложите к сопроводительным документам отказ продавца от выполнения выдвинутых требований.

В законодательстве нет четких временных рамок написания претензии.

Выявление брака или дефектов продукции может произойти после продолжительного времени работы или эксплуатации товара.

Срок составления претензии о некачественном товаре устанавливается законом «О защите прав потребителей». В 19 статье говорится о том, что претензия может быть составлена не позднее истечения срока годности товара.

При отсутствии срока годности или срока гарантии, вы можете составить претензию в течение двух лет, начиная со дня покупки. Срок подачи и составления претензии может быть увеличен, при условии, что по вине продавца продукция не попала в собственность клиента. Это происходит в тех случаях, если сотрудник магазина производит некоторые монтажные работы, регулировку или комплектацию товара.

При условии, что срок гарантии товара вышел, обратитесь с претензионным актом к поставщику или импортеру продукции. Обращение возможно при условии выявления производственного брака. То есть вина в поломке или испорченности товара не является виной потребителя. В таком случае требуйте устранения дефектов без оплаты.

Не позднее 20 дней со дня, когда была подана претензия, магазин должен выполнить претензионные требования клиента. В противном случае вы можете вернуть товар и потребовать денежные средства обратно.

Существует множество причин, вследствие которых составляются и подаются претензии на некачественный товар.

Покупка продукции с различного рода дефектами, как внешних, так и внутренних неисправностей.

Покупка товара, не подошедшего по определенным параметрам, таких как: цвет или размер.

Помните, что существует набор определенных товаров, которые не подлежат возврату и обмену, примерно 14 наименований. К продуктам, не подлежащим возврату или обмену, относят: предметы личной гигиены, растения, животные, книги, носки или чулки, машины. Возврат или обмен продукции из перечня возможен только в случае брака продукции. В таком случае, напишите претензию о несоответствующем качестве товара. Ознакомьтесь с перечнем товаров и услуг более детально, перед подачей претензии.

Причиной для составления претензии может послужить неисправность товара и выход из строя в течение его гарантийной службы. Если товар вышел из строя после окончания срока действия гарантии или годности, нужно убедиться, что товар вышел из строя по вашей вине, а не вследствие производственного брака продукции.

В сомнительных случаях обязательно проведите экспертизу товара. Помните, что вы имеете право на проведение бесплатного экспертного освидетельствования товара.