

Заявление на возврат бракованного товара



Закон о защите прав потребителей указывает на то, что покупатель всегда прав. Так как он максимально защищает права потребителей, учитывая все интересы. Чтобы в этом убедиться, следует обратить внимание на статью 4 из данного закона. Согласно ей, потребитель должен получать от продавца лишь качественную продукцию, и если есть хоть малейшие сомнения в этом, ее можно вернуть обратно.

Некачественный товар возвращают очень часто, и это немудрено. Ведь судить о качестве товара можно, когда его начнут покупать и он побывает в использовании в различной обстановке и в разных ситуациях.

Перед возвратом плохого товара обратно в магазин требуется написать соответствующее заявление. И если это действительно так, товар бракован или еще что-то, продавец обязуется совершить возврат денег обратно. Возникает вопрос: “Как составить подобное заявление?”.

Какая продукция считается бракованной?

На самом деле, все очень просто. Таковым является товар, который не соответствует своим заявленным характеристикам, функциональности и т.п., например, присутствуют видимые дефекты.

Покупатель приобретает себе телефон, все хорошо, все нравится. Придя домой, он более подробно изучит все его характеристики и возможности. Вот на коробке указано, что он поддерживает карту памяти, то есть имеет слот для sd card. Он его начинает

искать, но в телефон таковой отсутствует. Вот это и есть бракованный товар.

Существует два вида дефектов: явные, а также скрытые. Первые можно заметить при продаже или производстве, а вторые могут обнаружиться лишь при использовании товара покупателем.

К явным дефектам относятся:

- Связанные с внешним видом. То есть вещь не подходит для продажи, имеет дефекты или изменения расцветки;
- Указанные характеристики не совпадают. Как уже упоминалось, это когда в паспорте устройства указано что оно может то и то, а на самом деле это не так (подобное не сложно определить перед продажей);
- Касаясь продуктов питания, можно выделить – изменения, связанные со вкусовыми качествами.

Какие-то дефекты устраняются очень просто, а другие попросту невозможно. Дефекты могут появляться при продаже, на разных ее стадиях:

- Брак, который произошел по вине продавца. Это самый распространенный вид. В его основе лежит некачественная проверка перед продажей и вообще отсутствие контроля качества. Он может произойти из-за плохого хранения на складах, при приеме товара или при его перемещении;
- Брак, в котором виноват покупатель. Этот те дефекты, который получает товар из-за неправильного его использования покупателем, несоблюдения условия хранения и рекомендаций данных производителем. Такой брак не дает возможности осуществить возврат товара;
- Брак при производстве. Такой возникает в том случае, если не соблюдаются стандарты производства. Для его избежание, предприятия обладают специальным отделом технического контроля. Именно в его обязанности входит следить за этими самыми стандартами;

Когда покупатель приобретает товар с дефектами, то в указанные

сроки он имеет право:

- Произвести замену на такой же, но качественный;
- Осуществить возврат денег;
- Отправить товар на ремонт в сервисный центр за счет продавца;
- Получить хотя бы часть потраченных на товар денег обратно;
- Произвести замену иной товар, обладающий такой же стоимостью.

Есть определенный алгоритм действий, которому нужно следовать, если вами был приобретен некачественный товар:

1. Вычислить, сколько прошло времени со дня покупки.
2. Узнать, входит ли вещь в список товаров, которые не подлежат обмену.
3. Проверить, сохранилась ли вся комплектация: коробка, ярлыки, бирки и прочее.
4. Проверить, выглядит ли товар, пригодным для продажи.
5. Отыскать чек, подтверждающий покупку данного товара в конкретном магазине. Без него осуществить возврат не так просто.
6. Написать заявление на возврат денег или обмен в двух экземплярах.
7. Прийти к продавцу и вручить ему составленное заявление и товар.
8. Составить соответствующий акт о том, что товар был передан и принят. Его должны подписать обе стороны. Обязательно должны присутствовать наименование товара и его описание.

По закону на это есть две недели. Если вы приобретаете товар, который вам не подходит, но является качественным, то есть 14 дней на его возврат или обмен. Но это никоим образом не означает, что нужно ждать до последнего. Чем раньше будет совершен обмен, тем соответственно лучше.

Если имеются серьезные дефекты товара, то у покупателя есть 15 дней на возврат товара и весь гарантийный срок. Если конечно имеется гарантийный талон.

Конечно же, во всех! Есть лишь одно исключение: еще до покупки продавец уведомил вас не о некачественной части товара, но вы все равно по своей воли решили его приобрести.

Но по статистике такое бывает крайне редко, один раз на миллион. Во всех остальных случаях у вас есть полное право обменять товар. И даже если чека у вас нет, вы его выбросили или потеряли не повод отказывать.

Заявление нужно писать не самому продавцу. Скорее всего мы уже пытались все решить с ним, но ничего путного не вышло. Да и собственно он не обладает полномочиями работать с заявлениями.

Писать заявление нужно на имя директора. Причем если речь идет о сети магазинов, то на самого главного, а не конкретного магазина. Если же это единичный магазин, то конечно его конкретному директору. И не забудьте указать о своем желании, чтобы проблема была рассмотрена и решена в течении десяти дней.

[Скачать образец заявления на возврат бракованного товара можно здесь.](#)

Как правильно оформить заявление, содержащее требования возврата приобретенной продукции обратно в магазин, если в отношении нее выявлен брак?

Как и в любом другом заявлении, начинать нужно, указав свои личные данные: Фамилия Имя Отчество и свои контакты.

Вторым пунктом следует указывать данные того, на чье имя это заявление. Его Имя Фамилия Отчество, должность в этом магазине, название магазина и конечно, же контактные данные.

Теперь нужно изложить ситуацию во всех подробностях. Указать в каком конкретном магазине был куплен этот товар, сколько он стоил. Если имелся гарантийный срок, то указать и про это. Дальше нужно указать, почему товар является некачественным.

Вот этот пункт освещается со всеми подробностями. Именно он влияет на то, примут ли у вас заявление и совершится ли обмен. Также обязательно нужно написать о неудобствах, которые были получены в следствии этого. Если вы уже пытались вернуть деньги за товар и обращались с этим к продавцу, но он отклонил вашу просьбу, то обязательно про это напишите в заявлении.

Дальше нужно сославшись на Закон о защите прав Потребителя написать то, что вы хотите: либо вернуть товар, либо обменять. Очень многое зависит именно от этого пункта, все должно быть грамотно описано. Поэтому можно обратиться к юристу или хорошо, если у вас есть среди них знакомых, который подскажет и посоветует, как это лучше описать.

Если вы желаете приложить что-либо к заявлению, к примеру чеки, или прочие документы, то нужно указать об этом в приложении. Обязательно нужно прикладывать чек, подтверждающий покупку, также не лишним будет гарантийный талон.

В самом конце нужно расписаться, поставить число, когда было написано заявление и сделать расшифровку своей подписи.

Вот и все. Данного материала вполне достаточно, чтобы вы смогли составить грамотное заявление на возврат товара с дефектами.