

Заявление на возврат некачественного товара



К сожалению, не всегда качество покупаемого товара соответствует нашим желаниям. Зачастую это вина не только торговых представителей, но и производителей. И в жизни практически каждого человека происходили ситуации, когда купленный за большую сумму товар оказывался настолько некачественным, что использовать его по назначению было невозможно. В подобных ситуациях необходимо составлять заявление на возврат. Как это сделать? Об этом можно узнать ниже.

Какой закон регулирует процесс возврата бракованной продукции?

Когда покупателю попадается товар, качество которого не соответствует заявленным характеристикам, то он смело может разорвать договор купли – продажи.

Со стороны продавца необходимо осуществлять возврат. Конечно же, это самый лучший расклад, который только возможен при решении таких спорных ситуаций.

В реальности торговые представители не всегда охотно хотят принимать обратно проданный товар. И когда такое происходит, покупателю помогает только знание закона.

В случаях, если покупатель желает вернуть товар, который не был в пользовании и товарный вид которого не был изменен, продавец обязан осуществить возврат или обмен товара на схожую модель.

Если покупатель осуществлял ремонт некачественного изделия за

свой счет, он также вправе потребовать выплаты средств, потраченных на исправление товара.

Ознакомиться со всеми правами покупателя, касательно некачественного товара, можно в статье 18 Закона «О защите прав потребителей».

Если после совершения покупки потребитель обнаруживает какие – либо дефекты, о которых при совершении сделки умолчал продавец, то он может:

- Осуществить замену товара;
- Потребовать скидку;
- Запросить оплату ремонта покупки;
- Расторгнуть договор, потребовать возврата денежных средств в полном объеме.

Что касается самого последнего пункта, не всегда необходимо возвращать покупку в магазин. Сделать это необходимо только в тех случаях, когда об этом попросило руководство магазина. Расходы на возврат товара должен полностью покрыть продавец.

Также в законе прописано о возмещении убытков из-за приобретения бракованного изделия. Относительно сложной техники с дефектами закон в значительной мере сужает права потребителя, к примеру, вычеркивая возможность получения скидки.

Нельзя опускать тот факт, что разорвать договор с продавцом можно в течение 15 суток с момента покупки.

По истечению вышеупомянутого срока вернуть деньги можно только в случае, когда товар имеет существенный недостаток или же сроки ремонта изделия были нарушены.

При повторном ремонте изделия покупатель имеет право расторгнуть договор купли – продажи. Здесь важно соблюдать одно условие: покупатель не должен иметь возможности пользоваться товаром более 30 суток в течение каждого

последующего гарантийного срока.

В 25 статье Закона прописано о возможности обмена приобретения на аналог в этой же торговой точке, где была совершена покупка. Провести обмен можно также в случаях, когда покупка не соответствовала ожиданиям покупателя: не подошел цвет, форма, габариты, размер и так далее. Обмен должен быть произведен в течение 15 суток.

Однако есть еще несколько оговорок, которые позволяют обменять товар:

- Если человек не пользовался приобретением и его товарный вид полностью сохранен в первоначальном виде: присутствуют ярлыки, фирменная упаковка, гарантийные пломбы. Товар, который был к эксплуатации, так просто обменять не получится.
- Необходимо сохранять доказательство совершения сделки (товарный чек или свидетельские показания человека, присутствовавшего при совершении сделки).
- Меняемая продукция не должна входить в перечень товаров, не подлежащих обмену. Данный список утвержден Правительством РФ и его можно найти в свободном доступе.

После совершения покупки товара не соответствующего качества, потребитель может обратиться к продавцу с претензией. Все что нужно – строго следовать пунктам закона « О защите прав потребителей». К данному заявлению необходимо предоставить сопутствующую документацию: чеки, гарантийный талон и подобное. В срок до 10 дней торговый представитель будет вынужден произвести замену или возврат денег. В случае, если продавец настойчиво отказывается решать проблему мирным путем, необходимо обратиться в суд.

Для этого необходимо:

- Бракованное изделие;
- Документы на него;
- Гарантийный талон;

- Товарный чек, а также чек на услуги эксперта;
- Заявление;
- Федеральное законодательство;
- Закон «О защите прав потребителей»;
- Исковое заявление.

При выявлении дефекта в купленном товаре вы можете без труда вернуть его в магазин, однако перед этим необходимо ознакомиться с перечнем законодательных актов, в которых описаны товары, не подлежащие возврату. К примеру, это средства личной гигиены, косметические изделия и так далее.

Следующим шагом, который необходимо выполнить перед возвратом товара, является проверка на то, правильно ли изделие было в использовании. Проверить это можно с помощью документации, прилагаемой к покупке. Если в этом пункте нет сомнений, то вернуть продукцию, которая не подошла по цвету, форме, размеру или другим органолептическим признакам в течение 2-х недель с момента покупки не составит труда.

В других ситуациях, когда поломка была все-таки обнаружена, товар можно вернуть в течение всего гарантийного срока, который, как правило, составляет от одного до трех лет. Иногда производители предлагают приобрести дополнительную гарантию, которая длится немного дольше стандартной.

Для этого нужно составить претензию. Заявление необходимо адресовать руководителю торговой точки и указать в правом верхнем углу свои паспортные и контактные данные. В самом письме необходимо упомянуть о наименовании товара, дате покупки и описании дефекта.

Отдельным пунктом заявления должны быть требования покупателя. Именно поэтому стоит четко прописать какой именно вариант (обмен, возврат, предоставление аналога) вы выбираете. Далее нужно прикрепить все сопутствующие бумаги в виде чека и гарантии и предоставить непосредственно продавцу. Он, в свою очередь, должен оставить пометку о принятии документа.

В случае отказа продавца, можно направить документы по почте с уведомлением о вручении. В срок до 10 дней требование должно быть не только рассмотрено, но и приняты все меры по его удовлетворению.

Учтите, что при проверке сложных технических товаров может потребоваться экспертиза, которая обычно занимает до 45 суток. Для того чтобы удостовериться в непредвзятости эксперта, во время проведения процедуры покупателю разрешается присутствовать лично. В случае, если покупатель отказывается проводить процедуру, потребитель может осуществить это за свой счет, позже предоставив все чеки на расходы торговому представителю. Потраченную сумму денег продавец должен возместить в полном объеме в обязательном порядке.

В случае, когда происходит грубое нарушение прав потребителя и продавец отказывается принимать покупку, необходимо обратиться в суд. К исковому заявлению необходимо приложить тот же пакет документов, который предоставлялся ранее продавцу. Как результат, судебные тяжбы могут закончиться оплатой стоимости продукции, экспертиз и неустойки потребителю.

Вернуть покупку, которая не удовлетворяет вам по каким – либо параметрам обратно в магазин можно практически всегда за исключением моментов, когда сложный технический продукт соответствует заявленным характеристикам. Поэтому, нет сомнений, что продавец обязан принять бракованные изделия. Более того, в зависимости от вашего заявления, торговый представитель должен возместить потраченную сумму денег.

Само заявление можно составить самостоятельно дома, вовсе не обязательно, чтобы оно было написано на месте в магазине. К нему также нет никаких особых требований, поэтому составлять просьбу можно в произвольной форме на обычном листе бумаги.

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

В шапке заявления нужно указать адрес торговой точки, ее

название и должность руководителя. Узнать эти данные не составит особого труда: обычно на кассовом чеке или в прочей документации, предлагающейся к товару, можно найти подобные сведения. Немного ниже нужно указать свои паспортные данные, адрес проживания и контакты.

Далее нужно переходить непосредственно к описанию возникшей проблемы. В середине листа пишется слово «Заявление» и дальше по ходу повествования заполняется остальная часть. Важно соблюдать базовые требования к оформлению: отступ от левого края – 2 см, от правого – 1 см.

В главной части для начала нужно дать точные сведения о самом товаре: его номер, марку, артикул. При написании заявления необходимо ссылаться на официальные документы, подтверждающие факт покупки.

Чтобы заявление было оформлено юридически грамотно, необходимо упомянуть о нарушении 4 статьи закона, защищающего потребителя, в которой указано о том, что продавец должен реализовывать только качественную продукцию. Далее можно написать о недостатках, выявленных в ходе эксплуатации, и приложить документы о проведении экспертизы, если таковая была проведена.

В конце просьбы вы должны четко прописать, что в связи с выявленным браком вы желаете расторгнуть договор купли – продажи и просите вернуть потраченные деньги. Важно сообщить какой вид получения денег для вас является приоритетным: перевод в банк, почтой или наличными. Не забудьте указать банковские реквизиты для успешного проведения платежа.

Закончить документ необходимо личной подписью с расшифровкой и датой. После выполнения всех вышеупомянутых требований продавец обязан возместить вам стоимость покупки в течение 3-х суток.