

Заявление на возврат товара ненадлежащего качества



Никто не застрахован от покупки товара ненадлежащего качества. Подобными могут быть товары, которые имеют брак, дефекты или повреждения, если они были получены еще до момента покупки товара. Далеко не всегда подобный брак можно заметить сразу, часто о нем не знает и сам продавец.

Но если кто-то столкнулся с подобной ситуацией, то не стоит расстраиваться или паниковать. Согласно действующему законодательству, любой товар ненадлежащего качества можно вернуть. Для этого достаточно составить претензионное заявление на имя магазина, где была сделана покупка, а также четко понимать и знать свои права.

Условия проведения процедуры возврата бракованной продукции

Каждый покупатель обладает правом на купленный товар, если он после покупки оказался ненадлежащего качества. Как свидетельствует практика, чаще всего продавец идет на контакт и происходит замена подобного товара на аналогичный, только качественный.

Сама претензия к возврату чаще всего составляется при покупке бракованного товара. Подобное чаще всего становится понятно в первые дни его эксплуатации. Подробное описание процедуры возврата, а также права потребителя описаны в Федеральном законе «О защите прав потребителей».

При этом при возврате подобного товара свои требования выдвигает именно покупатель. Он может либо поменять товар на другой, либо потребовать выплату полной уплаченной стоимости.

Таким образом, можно с уверенностью говорить, что в большинстве случаев закон находится на стороне покупателя. Но подобное происходит не всегда. К примеру, если при приобретении товара продавец информирует покупателя о недостатках (браке, дефектах), то такой товар возврату не подлежит практически всегда.

Подобная информация обязательно должна быть не только проговорена устно, но и оформлена в письменном виде. Ее могут занести в гарантийный талон, указать в чеке или на любом другом документе. В случаях, когда продавец не информирует покупателя о недостатках. Это может быть сделано как специально, так и по незнанию. В таком случае покупатель имеет полное право на составление претензионного заявления на имя организации (магазина), где была сделана покупка. Заявление это не имеет специальной формы, но в нем обязательно должен быть указан перечень необходимых пунктов.

Следует понимать и то, что далеко не всегда продавцы согласны возвращать товар. Для них это не выгодно, поэтому они могут придумывать множество различных предлогов для отказа. В связи с этим настоятельно рекомендуется полностью ознакомиться с законом «О защите прав потребителей», чтобы не попасть в неловкую ситуацию. Если продавцу и закон не по чем, то смело можно обращаться с исковым заявлением в суд, где все будет улажено. Чаще всего хорошее знание всех законов является причиной быстрого возврата, поэтому не стоит лениться читать законодательные документы.

Нужно понимать, что заявление является самым главным документом, поэтому очень важно его правильно составить.

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

Для того, чтобы не упустить важных деталей, давайте рассмотрим перечень основных положений, которые следует знать:

- Два экземпляра. Одни из них остается в магазине, а

другой получает покупатель. Очень важно, чтобы на экземпляре покупателя стояла дата и подписи, как самого покупателя, так и продавца. Лучше всего если представители торговой точки согласятся поставить печать, а рядом с подписью будет указан должность и инициалы человека, который его подписал. В последствие данная бумага станет решающим фактором в решении различных конфликтных ситуаций.

- Вначале обязательно следует указать все данные о самой покупке. То есть, в какой день и время она была куплена, в какой торговой точке и так далее. Детальную информацию можно найти на чеке, который обязательно выдается при покупке.
- После обязательно следует детально описать товар. Сюда входит его название, описание характеристик, цвет, артикулы и так далее. Чем больше информации, тем лучше.
- Теперь переходим к самому главному, и описывает недостатки, которые были выявлены после приобретения. Важно указать, что данные недостатки сказываются на эксплуатации товара. То есть он работает не так как указал производитель или вовсе сломан.
- Экспертиза. Подобное не является обязательным, но все же желательно описать подобный пункт. В заявлении покупатель должен написать, что он согласен на проведении технической экспертизы товара и желает при ней присутствовать.
- Теперь, разобравшись с основными положениями, можно сделать ссылки на законодательные акты, в которых описаны права потребителя. К примеру, статья 18 Федерального закона «О защите прав потребителя», в которой указано, что покупатель имеет право вернуть товар, если после покупки в нем были обнаружены неисправности или дефекты. Подобный пункт не является обязательным, но он даст понять, что покупатель серьезно подошел к вопросу и знает то, о чем пишет.
- В следующем пункте описывается и прилагается

документация, которая подтверждает покупку. Чаще всего это чек. Но даже его отсутствие не является причиной для отказа. Вместо чека могут быть использованы другие доказательства покупки, вплоть до показаний свидетелей. Подробную информацию по этому вопросу можно найти в 5 пункте статьи 18 закона «О защите прав потребителей». Если чека нет, то можно указать ссылку на данный законодательный акт.

- Теперь указываем данные о доставке. Особенно это касается крупногабаритных товаров. Доставка любого товара, вес которого превышает 5 килограмм, ложиться на плечи продавца. Поэтому доставку оплачивает магазин. Если же доставка уже оплачена покупателем стоит написать ее стоимость, приложить документ, подтверждающий факт доставки и выдвинуть требование о возврате денежной суммы за нее. Важно понимать, что магазин оплачивает только обратную доставку.
- В конце ставится дата и подпись.

Следует понимать, что заявление должно иметь официальную форму. Даже если покупатель очень эмоционален, не стоит переносить эмоции на бумагу. Все должно быть изложено лаконично, правильно, согласно закону и нормам этикета.

Перед тем как составлять заявление и нести его в точку продажи, обязательно нужно узнать правильное наименование организации, куда будет направлено обращение. Для этого можно воспользоваться чеком, найти информацию в интернете или в уголке покупателя. К примеру, она есть в книге жалоб и предложений, которую продавец обязан предъявлять по требованию.

Неплохо будет узнать конкретного человека, на имя которого составляется заявление. Если нет информации об администраторах, смело можно писать заявление на имя владельца.

Следует знать одну особенность. Подать заявление на возврат

товара можно любую организацию, вне зависимости от ее формы собственности. Это может быть, как юридическое лицо, так и просто частный предприниматель. Адресовать претензионное заявление необходимо именно в сторону компании, а не точки продажи. А вот обращаться с ним рекомендуется именно в ту точку продажи, для избегания лишних разбирательств.

Теперь попробуем разобраться, каким образом можно передать претензионное заявление, составленное покупателем:

- **Заказное письмо.** Очень важно отправлять именно заказным письмом, с подписью о получении. Это делается для того, чтобы покупатель точно понимал, что он уложится в срок, который положен законом на подачу заявления. Подпись будет свидетельствовать о получении заявления. Отправлять письмо можно в конкретный магазин, по адресу регистрации юридического лица, либо по адресу его фактического нахождения.
- **Личная передача заявления** уполномоченному представителю магазина. При этом рекомендуется взять с собой двух свидетелей, которые при необходимости смогут в суде подтвердить факт передачи заявления (если дело дойдет до суда). В момент передачи уполномоченный работник должен подписать заявление, которое останется на руках у покупателя. Важно знать, что заявление может быть, как напечатано, так и написано от руки. Если продавец отказывается подписывать заявление по тем или иным причинам, то есть два варианта. Воспользоваться отправкой по почте (первый пункт) или воспользоваться помощью свидетелей. В последнем случае внизу заявления необходимо написать следующее «Идентичный экземпляр данной претензии был передан такого-то числа, такому-то работнику, который отказался от проставления отметки о принятии настоящего документа». После этого под записью свидетели должны поставить свои подписи и указать личные данные.
После этого необходимо сделать ксерокопию этого

документа и отправить его заказным (ценным) письмом продавцу. Вместо описания можно составить акт на отдельной бумаге, который также после необходимо будет отправить ценным письмом.

- Третьим и последним вариантом является передача заявления через нотариуса. Для этого следует обратиться к любому нотариусу (но лучше по месту проживания или приобретения товара), который в последствие передаст претензионное письмо в нужные руки. Все расходы в таком случае лягут на покупателя. С другой стороны, подобный способ является самым надежным, ведь если в последствие возникнут какие-либо проблемы с принятием, все они будут относиться уже к нотариусу. Также такой способ отлично подойдет в том случае, если покупатель не может лично посетить магазин (например, живет в другом городе).

Подводя итог, следует сказать, что при возврате некачественного товара, практически всегда закон на стороне покупателя. Не стоит бояться при необходимости обращаться в суд и добиваться справедливости.