

Заявление-претензия на возврат денежных средств за товар



Если будут выявлены какие-либо нарушения одной из сторон сделки, тогда будет составлена претензия на возврат финансов. По сути это всего лишь подготовка к подаче искового заявления.

Хоть она и составляется в свободной форме, претензия должна полностью соответствовать установленным законодательным и нормативно правовым актам, благодаря которым происходит процесс регулирования отношений между двумя сторонами.

Обычно подобные претензии на возврат финансов можно встретить в делах о защите прав потребителей. При таком раскладе Закон регламентирует сроки подачи и рассмотрения документа, а также ответственность за нарушение порядка рассмотрения.

В иных случаях правовыми основаниями могут послужить нормы ГК РФ, во второй части есть информация, посвященная отдельным видам договоров.

Каким образом составляется заявление на возмещение убытков, связанных с покупкой товара

Не существует образца строгой формы для претензии, так как ситуации у всех разные и могут быть довольно непредсказуемыми. Тем не менее, существует обязательный перечень пунктов претензий.

В него входит следующее:

- В правом верхнем углу должны быть указана информация о том, кому именно адресована претензия: полное наименование магазина, с указанием ФИО руководителя, а также адрес;
- Необходимо указать от кого поступила претензия, то есть ваши личные данные, адрес проживания и телефонный номер;
- В центре листа указывается конкретное наименование документа: претензия либо же заявление (тут как покупателю больше нравится, слова являются синонимами, и особого различия в них нет);
- Немного ниже идет текст, в котором вы должны изложить причины, согласно которым вам обязаны вернуть деньги или осуществить обмен на другое изделие. При этом вам следует указать, когда именно было приобретено изделие, причина должна быть мотивирована и аргументирована с отсылкой на статьи действующего законодательства.

В мотивировочной части претензии следует указывать такие данные:

- Дату, когда была приобретена вещь;
- Где именно был куплен товар, информация о продавце и его адрес;
- Индивидуальные характеристики изделия (модель, марка и т.д.);
- Перечислить недостатки товара;
- Указать свои требования;
- Заявление необходимо подписать, поставить дату и ФИО с расшифровкой подписи.

После того как была составлена претензия ее следует подать на рассмотрение лично – отправиться в магазин, где был приобретен товар. Затем необходимо удостовериться, что лицо, получившее претензию, имеет прямое отношение к организации и представляет ее интересы. Не забудьте подготовить претензию в нескольких экземплярах.

От лица, которое ее приняло, следует потребовать поставить

свою подпись, инициалы и фамилию с прописанной должностью. Срок, в течение которого необходимо заявителю вернуть обратно финансы или же дать письменный аргументированный ответ, начинается свой отсчет со следующего дня после подачи претензии.

Претензию можно направить заказным письмом с описью вложения и уведомлением о получении. При этом обязательно следует сохранить у себя эту опись и квитанцию об отправке, так как благодаря ней можно будет в дальнейшем отследить дату вручения письма адресату.

Не стоит надеяться на возврат средств в тот же день, поскольку согласно действующему законодательству, на рассмотрение заявления уходит в среднем 10 дней. Этот временной промежуток позволяет вернуть покупателю потраченные финансы либо же поменять изделие на аналогичное, только без брака.

За каждый отдельный день просрочки со стороны продавца он обязан уплатить штраф в размере 1% от общей стоимости.

Каковы сроки обмена и возврата качественного изделия?

Если ранее было соблюдено каждое из требований, товар не потерял все свои ярлыки и чеки, тогда вам должны вернуть деньги в течение трех дней, но не позже. Если этого не произошло, покупатель имеет полное право написать жалобу в Роспотребнадзор либо же обратиться за помощью в суд.

Если в дело вмешается правосудие, иск выиграет клиент, тогда магазин обязан отдать деньги и возместить ущерб в размере 50% от потраченной денежной суммы.

Как быть с некачественным товаром?

Каковы сроки возврата финансов за некачественный товар? В случае если купленная вещь не имеет какого-то технического брака, тогда в магазине вам предложат заменить ее на другую без значительных недостатков. Если же брак есть, тогда клиент вправе требовать осуществить 100% возврат заплаченных средств.

Чтобы вернуть деньги клиенту, магазин должен провести специальную экспертизу, которая докажет, что товар имеет брак. Клиент имеет полное право присутствовать во время ее проведения. Если ее результаты будут неудовлетворительными, тогда вновь придется обратиться в суд.

Каждая из процедур вплоть до возврата финансов не должна занимать более 10 дней. Если же экспертиза сложная с технической точки зрения, тогда данный процесс может растянуться на несколько недель, а иногда и до месяца.

Продавец обязан взять на себя транспортные расходы, связанные с перевозкой крупногабаритного товара на проверку. Не стесняйтесь требовать потраченные деньги обратно, даже если вам по каким-то критериям не подошел качественный товар.

В такой ситуации закон всегда на стороне клиента. Если вы не нарушили при этом важные правила, тогда можете не переживать – магазин вернет деньги. Товар должен быть в идеальном состоянии со всеми заводскими ярлыками и бирками с документами на покупку, чеками и т.д.

Согласно статистике магазины обычно без проблем отдают обратно заплаченные финансы, так как с судами никто связываться не любит. Но если в дело вмешивается правосудие, тогда клиент потратит свои денежные средства на юриста, а также иные формальности. Если будет выигран иск, магазин будет обязан оплатить клиенту все расходы, .