как составить претензию, образец претензия, претензия по качеству, претензия на возврат, претензия по качеству товара, предъявление претензии, товары не подлежащие возврату, проверка качества товара, технически сложный товар

\_ \_ \_ \_ \_

**Как составить претензию / Образец претензии**

Если недавно купленная обновка не радует, с этим определённо необходимо что-то делать. Сегодня будем разбираться, *как составить претензию на возврат* или обмен купленного товара.

***Образец претензии***

**Перво-наперво, определимся, какие товары подлежат обмену, а какие нет.**

Согласно Российскому законодательству в течение 14 дней покупатель может обменять качественный непродовольственный товар, если товар не подошел ему по цвету, габаритам, фасону, размеру и т.п. Если подходящего товара у продавца нет, покупатель вправе потребовать возврата уплаченной им суммы в полном объёме.

Но тут есть исключения. Такому обмену подлежит не любой непродовольственный товар. На этот случай законодатель установил перечень качественных *товаров, не подлежащих возврату* и обмену:

- Товары для профилактики заболеваний в домашних условиях. К ним относятся: предметы санитарии и личной гигиены (контактные линзы, средства по уходу за детьми), медицинские приборы, лекарственные препараты.

- Предметы личной гигиены (заколки для волос, расчески, бигуди, парики и т.п.).

- Парфюмерно-косметические товары.

- Товары, отпускаемые метражом. К ним относятся: текстиль (ткани, ленты, кружево и т.п.), кабельная продукция (провода, шнуры и т.п.), строительные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и т.п.), другие аналогичные товары.

- Бельевые и чулочно-носочные изделия.

- Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в т.ч. для разового использования (посуда, контейнеры и упаковочные материалы для хранения пищевых продуктов).

- Товары бытовой химии, пестициды, удобрения и агрохимикаты.

- Мебель бытовая.

- Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными, полудрагоценными и синтетическими камнями, ограненные драгоценные камни.

- Оружие, основные части и патроны к нему.

- Автомобили и прицепы к ним, мотовелотовары, средства малой механизации сельскохозяйственных работ, плавсредства бытового назначения.

- Технически сложные товары бытового назначения, на которые определены гарантийные сроки (далее мы ещё уделим им внимание).

- Растения и животные.

- Непериодические печатные издания и воспроизведенные на технических носителях информации.

Повторю, что этот [перечень](http://www.consultant.ru/online/base/?req=doc;base=LAW;n=84302;p=2#p555) охватывает только товары, в которых не выявлены недостатки. Если один из перечисленных товаров имеет брак, то он, на ровне с другими, может быть обменян или возвращён продавцу. В этом случае так же составляется стандартная *претензия по качеству товара*.

Если в купленном товаре обнаружился недостаток, вы вправе:

- требовать замены товара на идентичный или аналогичный, с соответствующим перерасчетом цены (если потребуется)

- требовать пропорционального недостатку снижения цены товара (скидку)

- требовать неотложного и безвозмездного устранения выявленных недостатков товара или компенсации расходов на его ремонт

- отказаться от купленного товара и потребовать полного возврата его стоимости.

*Претензия по качеству товара* в случае обнаружения брака предъявляются в течение всего гарантийного срока или срока годности. При этом помните, что если изготовитель не установил на товар гарантийный срок службы, то возможность *предъявления претензии* *по качеству товара* сохраняется в течении 2-х лет с момента покупки товара или в разумный срок. Если дату покупки установить невозможно, то срок исчисляется с даты выпуска товара. Для сезонных товаров (обуви, перчаток и т.п.) сроки *предъявления претензии* исчисляются со дня наступления соответствующего сезона.

Покупатель по своему выбору имеет право осуществить *предъявление претензии* как продавцу, так и изготовителю товара. В свою очередь, ни продавец, ни производитель не вправе отказать в приёме *претензии по качеству* их товара.

Отсутствие у покупателя кассового чека на товар, не является причиной для отказа в приёме претензии. Правда в этом случае, факт принадлежности товара конкретному продавцу придётся доказывать дополнительно, и тут **есть маленький нюанс**:

- В случае если вы пытаетесь вернуть или обменять дефектный товар, а продавец утверждает, что товар был куплен не у него, доказывание сего факта ложиться на плечи продавца.

- Если вы решили вернуть или обменять качественный товар, по каким-либо причинам неподходящий вам, то доказывать факт покупки предстоит самостоятельно. В этом случае необходимо сослаться на свидетельские показания.

Приняв претензию, продавец (изготовитель) обязан принять товар и в случае возникновения разногласий самостоятельно провести *проверку качества товара* (экспертизу). Такая дополнительная проверка проводится в течение 20 дней со дня *предъявления претензии*. Проведение экспертизы оплачивает сторона, признанная ответственной за выявленный дефект.

**Теперь, немного о том, *как составить претензию*, а затем направить её ответчику:**

Примерный ***образец претензии*** можно скачать **здесь**

В шапке претензии обязательно укажите не только реквизиты продавца (производителя), но и свои собственные, включая такие контактные данные, как телефон. Чем легче будет с вами связаться, тем лучше.

В тексте обязательно укажите марку и артикул купленного товара, а так же укажите дату покупки.

По существу изложите суть проблемы, подробно описав недостаток товара и, факт причиняемых этим недостатком неудобств.

Потребитель вправе требовать присутствия при *проверке качества товара* (экспертизе). Об этом лучше заявить в претензии и попросить прислать вам письменное уведомление о дате и месте проведения проверки (экспертиза).

Чётко изложите свои требования.

Укажите, прилагаются ли к претензии копии кассового или товарного чека.

Поставьте дату и подпись

**Важно знать:**

*Проверка качества товара* и экспертиза не одно и то же:

- *Проверка качества товара* происходит силами продавца или изготовителя без привлечения экспертов со стороны. Любые её результаты не являются для потребителя основанием для отказа от требований, а для продавца основанием для отказа в их удовлетворении.

- Экспертиза проводится в специальном независимом экспертном учреждении и проходит по установленной процедуре. Экспертное исследование проводится только специально подготовленным и аттестованным специалистом. В случае несогласия с выводами экспертизы потребитель может оспорить её заключение в суде.

Претензия составляется в 2-х экземплярах. При *предъявлении претензии по качеству* или *претензии на возврат* убедитесь, что представитель продавца оставил на вашем экземпляре необходимые отметки: должность сотрудника, его Ф.И.О. и подпись. Если в принятии претензии вам отказали, не отчаивайтесь – отправьте её продавцу (производителю) заказным письмом с уведомлением. Корешок уведомления послужит доказательством в суде.

Если товар ненадлежащего качества, был продан в кредит, то при возврате этого товара потребителю возвращается сумма, уже погашенная ко дню возврата товара, а также компенсируется плата за предоставление кредита.

**Отдельно стоит упомянуть о *технически сложных товарах*.**

В отношении *технически сложного товара* при обнаружении недостатков такого товара покупатель в течение 15 дней вправе отказаться от покупки и потребовать возврата стоимости товара или его обмена. По истечении указанного срока вернуть или обменять технически сложный товар можно лишь в случае:

- обнаружения важного недостатка товара

- нарушения установленных законом сроков устранения недостатков

- при отсутствии возможности использования купленного товара более чем 30 дней в течение каждого гарантийного года вследствие систематического устранения различных недостатков.

Обменять *технически сложный товар* по причине не подошедших вам фасона, цвета, габаритов и т.д. не удастся.

Законом дан исчерпывающий (полный) список *технически сложных товаров*. К ним относятся: автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним, мотоциклы, мотороллеры, катера, яхты, лодочные моторы, снегоходы, холодильники и морозильные камры, стиральные машины-автоматы, персональные компьютеры с основными устройствами, тракторы, моткультиваторы, мотоблоки,.

Исходя из указанного перечня, можно утверждать, что если при попытке обмена или возврата сотового телефона, электрочайника, фена, пылесоса, кофеварки и т.п. продавец отказал вам по причине того, что это, якобы, *технически сложный товар* - не верьте. Смело ссылайтесь на то, что в перечне *технически сложных товаров* их нет, а значит, обмен или возврат должны состояться.

В 99% случаев, увидев грамотно составленную претензию, продавец отказывается от перспективы спора и в сжатые сроки удовлетворяет ваши требования.

***Образец претензии***

http://depositfiles.com/files/seyguimtk