

Как написать претензию на возврат денежных средств за товар ненадлежащего качества?



Если только недавно приобретенный предмет, цена которого к тому же весьма внушительна, оказался некачественным, покупатель хотел бы вернуть деньги, но не всегда знает, как. В идеале товары любого назначения и всякой стоимости должны соответствовать своим характеристикам, но если не повезло, то как поступить?

Права потребителя на возврат денег



Для урегулирования прав граждан принят Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей», содержащем сведения о различных аспектах данного вопроса. Ст. 18, 19 этого закона определяют **механизм взаимоотношений между двумя сторонами сделки купли-продажи товара, если покупка оказалась с недостатком.**

Претензию можно предъявить к купленной вещи, качество которой оказалось ненадлежащим, а о имеющих место недостатках покупатель не был предупрежден. При этом нужно будет доказать, что выявленные недостатки не явились результатом действий потребителя.

Естественно, что заплатив за товар, покупатель надеется получить нужную ему вещь, которая прослужит долго. Поэтому неработающий холодильник, искрящийся провод утюга, останавливающиеся часы или туфли с отклеенной подошвой **не удовлетворяют критериям качества.**

Некачественный товар следует заменить либо вернуть за него деньги.
Покупатель вправе сам выбирать путь решения проблемы.

Пути решения проблемы

Приобретение, как правило, сопровождается составлением договора купли-продажи. **Обнаружив, что купленная вещь имеет дефект, покупатель имеет право (ст. 18, п.1) на следующее:**

- **возмещение ему средств**, затраченных на покупку;
- **предложение взамен предмета ненадлежащего качества** иного, такой же марки, или аналогичного, с корректировкой стоимости;
- **уценку**;
- **исправление дефектов** путем привлечения третьих лиц за счет фирмы, допустившей торговлю предметами с недостатками;
- расторжение договора купли-продажи и **возмещение средств**, истраченных на покупку.

Согласно статьи 18 Закона о защите прав Потребитель имеет право вернуть товар ненадлежащего качества и получить обратно деньги в течение 15 дней со дня передачи ему такого товара.

Если времени прошло больше, то **продавцу для расчета с потребителем нужны основания**, которыми могут быть:

1. установление **наличия недостатка** качества;
2. **недостатки не устранены** в срок или совсем не устранены;
3. **дефекты устранялись неоднократно**, но каждый раз товар не выдерживал гарантийного срока, и пользоваться им было нельзя более 30 дней в году (в общей сложности), так как он пребывал в постоянных ремонтах.

Расторжение договора купли-продажи особенно актуально, если предметом этого акта был товар, технически сложный – компьютер, ноутбук, смартфон, дорогая видеотехника, бытовая техника.

Все предметы, относящиеся к технически сложным товарам, перечислены в списке, утвержденном Правительством РФ. [Сроки возврата 14 дней](#), в противном случае нужны вышеперечисленные основания, чтобы вернули деньги.

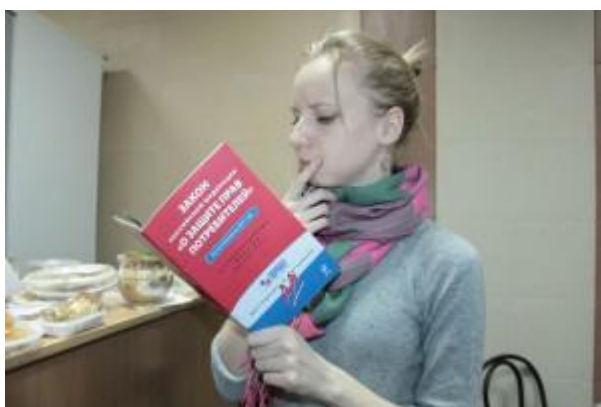
В случае приобретения некачественной вещи разрыв договора произойдет в одностороннем порядке – покупателем, если недолжное качество товара имеет такие признаки (ст. 416, 417, 421, 428, 433, 443, 464 ГК РФ):

- вещь с дефектом, о котором потребитель не был проинформирован;

- когда покупка или принадлежности к ней, а также документы не передаются владельцу, хотя оговоренный срок уже прошел;
- если предмет оказался недоукомплектованным;
- срок годности к моменту приобретения вещи истек;
- срок поставки покупки нарушен.

Правильно обосновав свои действия юридически, покупатель может рассчитывать на стопроцентный успех.

Закон о защите прав потребителей о приобретении товара ненадлежащего качества



Тема о **возвращении средств за приобретенную вещь**, качественные показатели которой не надлежащие, оговорена ст. 18 ЗЗПП. В этой статье также разъясняется, что по требованию продавца **покупка должна быть предъявлена на место ее приобретения**, и даже если предмет громоздкий, то все расходы по его

возврату должны быть отнесены за счет того, кто продал бракованную вещь, но не за средства потребителя.

Как покупателю вернуть свои затраченные средства?

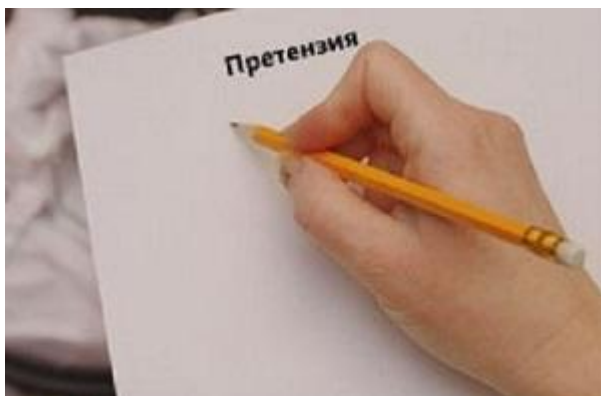
Если плата при покупке вносилась наличными средствами, то получение обратно клиентом своих средств, истраченных на не вполне качественный предмет, может быть осуществлен одним из методов:

1. перечисление на банковский счет;
2. перечисление на карту;
3. наличными деньгами;
4. почтовым переводом.

В случае, если имело место смешанное внесение средств, то есть частично с карточки, а частично наличными, или полностью безналичным способом, то **возврат потребитель имеет требовать путем зачисления на карточку**. Важно понимать, что за точность реквизитов в ответе именно тот, кто предоставляет эти сведения, то есть клиент.

Срок возврата денег освещен в ст. 22 Закона о защите прав потребителей, он составляет не более 10 дней с момента предъявления потребителем требования об этом.

Образец заявления на возврат денег за покупку



Чтобы остались следы, подтверждающие всю историю общения с торговым предприятием, **претензию лучше подавать письменно**, а в ней указывать не только на выявленные недостатки, но и свои конкретные требования.

Чек кассовый или товарный, хотя по закону и не являющиеся обязательным атрибутом общения с продавцом, зато содержат хотя бы минимальную информацию о предприятии. **Если адрес неизвестен, его можно найти в интернете.**

Несколько обязательных моментов, которые следует осветить в претензии к качеству приобретенного товара:

1. **Указывает наименование и месторасположение** торговой точки (если имеется, то официальный адрес).
2. Ниже реквизитов адресата нужно **указать свои ФИО полностью, адрес проживания, контактный телефон.**
3. Далее по центру листа следует расположить название документа – «Претензия».
4. С новой строки нужно **изложить, какого числа была совершена покупка, ее стоимость, гарантийный срок**, если удастся почерпнуть из бумаг, то номер договора.
5. Далее подробно следует изложить, **когда и при каких обстоятельствах были выявлены дефекты**, в чем они состоят.
6. Чтобы сформулировать свои требования, нужно уяснить, что они должны быть конкретными, поэтому стоит определиться в своих желаниях, **что важнее – вернуть деньги, поменять товар на тот же или похожий с перерасчетом цены, отремонтировать тот предмет, который приобретен.**

Главное – определиться и остановиться на одном варианте своих требований, которые и изложить в претензии. **Требования нужно подкрепить ссылками на нормативные государственные акты.**

К примеру, решив вернуть деньги, нужно написать: «Руководствуясь своим правом по п.1 ст.18 ЗЗПП, отказываюсь от исполнения договора купли-продажи товара, и требую в 10-дневный срок произвести экспертизу качества приобретенного мною такого-то предмета и вернуть его стоимость, составляющую такую-то сумму. Товар для экспертизы готов предоставить в любой момент».

Далее нужно напомнить, что **клиент имеет право брать участие в процедуре экспертизы**, а также то, что ст.23 ЗЗПП предусматривает уплату продавцом пени в размере 1% от полной стоимости товара, если в 10-дневный срок не вернет деньги.

Ниже нужно **перечислить, что прикладывается к претензии**: [кассовый чек](#), товарный чек, гарантийный талон (эти документы нужно скопировать, а оригиналы приберечь для судебных разборок). Подпись, дата внизу документа должны стоять обязательно.

Стандартного бланка претензии не существует, поэтому данная бумага составляется в произвольной форме с отражением обязательных пунктов.

Куда подать жалобу?

Написав жалобу на некачественный товар, покупатель должен вручить ее лицу, ответственному за продажи. Следует вернуться в магазин, торговый комплекс, в торговую точку и подать свою претензию согласно п.2 ст.18 Закона о защите прав потребителя:

1. продавцу;
2. уполномоченной организации;
3. уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

При этом **необязательно, чтобы принимал бумагу руководитель, достаточно, если это будет менеджер или продавец**. Главное, чтобы он взял документ и поставил свою подпись с расшифровкой ФИО, указанием должности на экземпляре подателя, даты получения претензии.

Досудебная претензия

Сразу после выявления проблем с покупкой стоит попытаться счастья в устном разговоре с представителем торгующей фирмы, после первой минуты общения станет ясно, каковы тенденции данного предприятия в отношении расчетов с клиентами.

Если вопрос с возвратом товара не решен, вам предлагают провести экспертизу за ваши деньги и совершенно не собираются возвращать деньги, **смело пишите досудебную претензию на возврат денег в 2 экземплярах**. Оставляете заявление в магазине под роспись на своем экземпляре.

Дальше путь ведет в Общество [защиты прав потребителей](#) и в Роспотребнадзор. Там пишется **заявление о нарушении прав потребителя**, излагается ситуация по существу и прилагается копия претензии, предъявленной продавцу. Как правило, **торговые работники стараются не доводить дело до компетентных органов**.

Видя вашу осведомленность в вопросах защиты своих прав, решают вопрос на месте, хотя и с большим нежеланием.

На рассмотрение претензии отводится 30-дневный срок. Если положительной реакции в срок, данный законом, не последует, можно смело обращаться с исковым заявлением в суд.

Бороться нужно за свои права не только в случае, когда покупка с дефектом стоит дорого, но в любом случае. **Для противостояния не порядочным торговцам следует вооружиться знанием законов, а также помощью профессионалов.**

Если не удалось урегулировать вопрос с возвратом денежных средств за некачественный товар непосредственно в магазине, то смело обращайтесь в соответствующие инстанции: Роспотребнадзор, Комитет по защите прав потребителей, в судебные органы.