

Не принимают некачественный товар. Что делать?

Если вы обнаружили у приобретённого товара недостатки, в первую очередь, необходимо сообщить об этом продавцу. Для этого нужно составить претензию в двух экземплярах. Один направляется в магазин, другой с отметкой продавца о получении (подпись, входящий номер, печать) остаётся у вас в качестве подтверждения получения. Основная цель составления претензии — досудебное разрешение конфликта, спора между продавцом и покупателем.

Если вы обнаружили у приобретённого товара недостатки, в первую очередь, необходимо сообщить об этом продавцу. Для этого нужно составить претензию в двух экземплярах. Один направляется в магазин, другой с отметкой продавца о получении (подпись, входящий номер, печать) остаётся у вас в качестве подтверждения получения. Основная цель составления претензии — досудебное разрешение конфликта, спора между продавцом и покупателем.

Претензию обычно пишут в произвольной форме, но обязательно указывают, кому она направляется (полное наименование организации и её юридический адрес), и от кого она (фамилия, имя, отчество заявителя, контактные данные: домашний адрес и телефон). Документ озаглавляется как «Претензия» или «Заявление». Затем излагается суть проблемы. При этом акцент нужно сделать на дате приобретения некачественного товара и конкретном названии торговой точки, магазина. При подробном описании брака желательно сослаться на статьи законов.

Нужно очень чётко выдвинуть требование. Рекомендуются, чтобы оно было единственным — продавцу не следует предлагать альтернативу. Это может быть:

- безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- замена на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- отказ от исполнения договора купли-продажи и требование возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Стоит также упомянуть о своих дальнейших планах в случае отказа продавца удовлетворить вашу просьбу. К примеру, можно указать, что вам придётся обратиться в суд и потребовать взыскать с продавца убытки и компенсацию морального вреда.

В конце претензии ставятся дата и подпись.

К претензии лучше всего приложить копии документов, подтверждающих факт сделки: товарного или кассового чека (либо свидетельские показания), актов, справок и прочих документов, оформлявшихся в момент купли-продажи. Оригиналы остаются у вас, поскольку не исключается возможность обращения в

суд.

Продавец обязан дать ответ в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Отказ удовлетворить ваши требования он должен подтвердить своей резолюцией на отдельном листе или вашем экземпляре претензии. Если решение продавца вас не устроит, то, оценив законность и правомерность своих действий, вы имеете право обратиться за разрешением спорной ситуации в суд.