

КАК ПОТРЕБИТЕЛЮ СОСТАВИТЬ И ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ О ВОЗВРАТЕ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР?

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, в частности, в случае обнаружения в товаре недостатков. Для этого необходимо составить претензию о возврате денежных средств за некачественный товар, в которой изложить основания ее предъявления и заявить свои требования (п. 4 ст. 503 ГК РФ; п. п. 1, 3 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Для составления и предъявления претензии о возврате денежных средств за некачественный товар рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Составьте претензию

Претензия составляется в свободной форме. В ней следует указать:

1. Данные получателя претензии: наименование продавца (изготовителя, импортера), адрес его места нахождения, телефон, адрес электронной почты (если известен).

Наименование организации или ИП, ИНН могут быть указаны, например, в чеке или квитанции за товар (п. 1 ст. 4.7 Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ).

Адрес места нахождения юридического лица можно узнать также по номеру ИНН (или ОГРН) на официальном сайте ФНС России (ст. 2, пп. "в" п. 1 ст. 5, п. п. 1, 8 ст. 6 Закона от 08.08.2001 N 129-ФЗ; п. 1, пп. 5.5.6 п. 5.5 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.09.2004 N 506).

2. Данные потребителя: Ф.И.О., адрес места жительства с почтовым индексом, контактный телефон, адрес электронной почты (если имеется).

3. Описание оснований предъявления претензии. Для этого рекомендуется указать дату и место приобретения товара, его стоимость, размер расходов, связанных с приобретением товара (например, стоимость доставки, установки товара, консультации специалиста), а также описание выявленного недостатка и обстоятельств его обнаружения.

4. Требования потребителя об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества суммы.

5. Реквизиты банковского счета потребителя, на который получателю претензии необходимо перечислить денежные средства.

6. Перечень прилагаемых к претензии документов.

7. Дату и подпись потребителя.

Шаг 2. Подготовьте необходимые документы

Перечень документов, которые необходимо приложить к претензии, определяется с учетом фактических обстоятельств дела.

По общему правилу к претензии рекомендуется приложить кассовый чек (банковскую выписку или иной документ, подтверждающий факт покупки или списания денежных средств в счет оплаты за товар), документы, подтверждающие приобретение дополнительных услуг, непосредственно связанных с покупкой товара, а также акт проведенной экспертизы или заключение специалиста, содержащее выводы о наличии и/или причинах возникновения недостатка (если имеются).

При этом отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований (п. 5 ст. 18 Закона N 2300-1).

Шаг 3. Направьте претензию и необходимые документы продавцу (изготовителю, импортеру)

Если иное не установлено договором, направить претензию можно следующими способами (п. 2 ст. 165.1, п. 2 ст. 434 ГК РФ; п. п. 64, 65 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25; пп. "б" п. 10 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234):

1. По почте либо в форме электронного документа. Рекомендуется направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Направление претензии в форме электронного документа, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательством не запрещается. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.

2. Лично путем подачи претензии уполномоченному лицу (директору магазина, старшему администратору, секретарю и т.п.). Рекомендуется изготовить два экземпляра претензии, и желательно, чтобы на вашем экземпляре лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись и дату принятия претензии.

Бремя доказывания факта направления претензии лежит на отправителе (п. 67 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 25).

Возвратить уплаченную за товар денежную сумму продавец (изготовитель, импортер) обязан в течение 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 Закона N 2300-1).

_____ (Ф.И.О./наименование продавца)
адрес: _____

от _____,
(Ф.И.О. покупателя)
адрес: _____,
телефон: _____, факс: _____,
адрес электронной почты: _____

Требование (претензия)
о расторжении договора купли-продажи и возврате
стоимости товара ненадлежащего качества

" ____ " _____ приобрел в магазине
(Ф.И.О. покупателя)
_____, расположенном по адресу: _____,
(Ф.И.О./наименование продавца)

_____ (далее - Товар) за _____ (_____) рублей, что подтверждается кассовым (или: товарным) чеком N _____.

Гарантийный срок на товар составляет _____, что указано в гарантийном талоне, выданном при покупке, и, соответственно, истекает " ____ " _____ г.

В процессе использования (эксплуатации) товара выявился существенный недостаток, проявляющийся неоднократно (или: проявляющийся вновь после его устранения), а именно _____, что подтверждается _____.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В соответствии с п. 2 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" требования, указанные в п. 1 ст. 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", предъявляются потребителем продавцу.

В соответствии с п. 4 ст. 24 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. ст. 18, 24 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", ст. 475 Гражданского кодекса Российской Федерации _____
(Ф.И.О. покупателя)

заявляет об отказе от исполнения договора купли-продажи и просит:

в десятидневный срок <1> вернуть уплаченную за товар ненадлежащего качества сумму в размере _____ (_____) рублей и возместить разницу

между ценой _____, установленной кассовым чеком
(указать товар)
N _____, и ценой на день удовлетворения настоящего требования в следующем
порядке _____.

В случае отказа в удовлетворении требований в добровольном порядке
_____ вынужден будет обратиться в суд за защитой своих прав и
(Ф.И.О. покупателя)
законных интересов.

Приложение:

1. Копии товарного (или кассового) чека от "___" _____ N _____.
2. Копия гарантийного талона от "___" _____ N _____.
3. Документы, подтверждающие ненадлежащее качество товара.
4. Расчет суммы требования.
5. Доверенность представителя от "___" _____ г. N _____ (если требование
(претензия) подписывается представителем заявителя).
6. Иные документы, подтверждающие доводы, на которых основывает свои требования
заявитель.

"___" _____

Покупатель (представитель):

_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

Информация для сведения:

<1> В соответствии со ст. 22 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.
