

КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР В МАГАЗИН

Если не подошел

Если обнаружены дефекты

Если товар оформлен в кредит

Необходимость вернуть купленный товар в магазин или любую торговую точку возникает в трех случаях: товар бракованный; товар качественный, но не подошел; вы просто передумали покупать эту вещь.

Во всех трех случаях у вас есть законное право вернуть покупку. За исключением случаев, когда товар не подлежит возврату или обмену. Правоотношения между продавцом и покупателем регламентированы **Законом «О защите прав потребителей» (№ 2300–1-ФЗ от 07.02.1992)**.

Согласно 18 статье Закона, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Законом установлен срок на возврат товара или его замену. Этот срок составляет 14 дней с момента совершенной покупки.

К сожалению, в Центры защиты прав граждан очень часто обращаются покупатели, которые жалуются, что продавец отказывается возвращать деньги или производить обмен товара. Продавец тянет время, требует провести экспертизу

за счет покупателя, отказывается принимать претензии. Одним словом, под любым предлогом пытается снять с себя ответственность за нарушение прав потребителя.

Что делать в таких случаях, читайте в нашей инструкции «КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР В МАГАЗИН».

В КАКИЕ СРОКИ МОЖНО ВЕРНУТЬ ИЛИ ЗАМЕНИТЬ ТОВАР

В п. 1 ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» сказано, что потребитель имеет право потребовать у продавца возврата денег или замены товара, если потребителя не устраивают потребительские качества, комплектация, фасон, форма, габариты или расцветка купленной вещи.

Товар можно вернуть в течение 14 дней после его покупки. Отметим, 14 дней – не считая дня покупки. То есть в совокупности 15 дней.

Кстати, многие крупные торговые сети (гипермаркеты) позволяют возвращать или обменивать товары в течение более продолжительных сроков с момента приобретения.

Помните! Возврат товара – это законное право покупателя. Несмотря на это, многие продавцы ищут любой повод, чтобы помешать его осуществлению. Поэтому стоит внимательно относиться к выбору изделия, которое вы хотите приобрести. Проверьте срок годности, наличие сертификата, внешний вид и функциональность товара.

ВАЖНО ЗНАТЬ! Если в день возврата товара у продавца не окажется аналогичного товара, покупатель может забрать его в другой день или потребовать возвращения денег. Сумма должна быть перечислена в течение трех дней со дня возврата товара.

Если товар за это время подорожал (например, закончилась акция), вернут только сумму, которая указана в чеке.

КАКИЕ ТОВАРЫ НЕВОЗМОЖНО ВЕРНУТЬ ИЛИ ЗАМЕНИТЬ

Есть товары, которые не подлежат возврату или обмену.
Согласно правительственному Постановлению № 55-ПП от 19.01.1998 к ним относятся:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях.
2. Предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов.
3. Медицинские инструменты, приборы и аппаратура.
4. Средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты.
5. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
6. Парфюмерно-косметические товары.
7. Текстильные товары.
8. Хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, лента, тесьма, кружево.
9. Кабельная продукция (провода, шнуры, кабели).
10. Строительные и отделочные материалы.
А именно: линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие товары, отпускаемые на метраж.
11. Швейные и трикотажные бельевые изделия, изделия чулочно-носочные.
12. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами. А именно:

посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования.

13. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
14. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
15. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.
16. Автомобили и мототранспортные средства.
17. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки. А именно: станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.
18. Оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
19. Животные и растения.
20. Непериодические издания. А именно: книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации.

ВАЖНО ЗНАТЬ! Хотя вышеперечисленные товары надлежащего качества вернуть/обменять нельзя, но это не снимает с продавца ответственности за продажу испорченных или бракованных изделий.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ПОТЕРЯН ТОВАРНЫЙ ЧЕК

Товар без чека – повод столкнуться с мотивированным отказом со стороны продавца. Тем не менее при определенных обстоятельствах вернуть товар без чека все-таки можно.

Для этого, согласно ст. 25 Закона «О защите прав потребителей», необходимо наличие свидетеля, который подтвердит факт покупки товара. Либо подтверждение списания средств с банковской карты на покупку, сделанную в этом магазине.

Также желательно наличие фирменной упаковки, бирок, пакета – всего, что косвенно подтверждает факт покупки. В некоторых магазинах существует возможность восстановить чек по номеру заказа или документам покупателя. Тогда с возвратом/заменой товара проблем возникнуть не должно.

ЕСЛИ В МАГАЗИНЕ НЕТ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА ДЛЯ ЗАМЕНЫ

В этом случае магазин обязан предложить альтернативу, которая устроит покупателя. Если это невозможно, продавец обязан возместить покупателю денежные средства в полном объеме в течение трех дней с момента возврата товара.

КАК ВЕРНУТЬ /ЗАМЕНИТЬ ТОВАР, ЕСЛИ ПРОШЛО 14 ДНЕЙ

ЕСЛИ ТОВАР БЕЗ ДЕФЕКТОВ

Спустя 14 дней после покупки товара надлежащего качества возврат возможен, если продавец в документах указал более длительный срок возврата. При других обстоятельствах продавец, скорее всего, вам откажет на законных основаниях.

ЕСЛИ ТОВАР С ДЕФЕКТАМИ

Если спустя 14 дней после покупки выяснилось, что товар бракованный, продавец/производитель в рамках гарантийного срока обязан его бесплатно отремонтировать. Перед этим магазин отдаст его на экспертизу.

Как правило, оценка качества (брака) товара осуществляется в срок до 20 дней после его сдачи. Однако если двадцатидневный срок истек, а время, требуемое на экспертизу, превышает еще 7 дней, покупатель вправе потребовать на время оценки от магазина аналогичный товар со схожими свойствами и функциями.

Также покупатель вправе потребовать заменить товар на идентичный (если ремонт не представляется возможным) или произвести пересчет его стоимости исходя из повреждений и вернуть часть оплаченных денег.

Если срок гарантии на товар истек, его ремонт осуществляется за счет покупателя.

ЕСЛИ ПРОДАВЕЦ ОТКАЗЫВАЕТСЯ ПРИНИМАТЬ ТОВАР

К сожалению, многие продавцы отказываются обменивать товар в 14-дневный срок или возвращать деньги за бракованную продукцию.

Если не удалось призвать к соблюдению закона непосредственно продавца-консультанта, попросите вызвать администратора. Возможно, продавец просто не знает закон.

Если администратор также не идет навстречу, требуйте жалобную книгу и подробно изложите в ней суть проблемы. Включая дату приобретения товара, суть возникших претензий и реакцию работников магазина. Не забудьте оставить контактную информацию.

Одновременно с записью в жалобной книге вы можете обратиться к дирекции торговой сети и подать жалобу в Роспотребнадзор (см. ПРИЛОЖЕНИЕ № 2) и Департамент торговли и услуг местных органов власти (см. ПРИЛОЖЕНИЕ № 3). В претензии также укажите суть конфликта, реакцию представителей торговой сети и нарушение Закона «О защите прав потребителей».

В Роспотребнадзор, муниципальные и региональные органы, отвечающие за организацию торговли и услуг, можно обращаться и в случаях, если магазин затягивает с ответом на претензии, срывает сроки проведения экспертизы товара (экспертиза составляет не более 20 календарных дней) или предлагает вам взамен товар ненадлежащего качества.

После рассмотрения жалобы надзорные органы обязаны прислать покупателю письменный ответ с разъяснением.

Также Роспотребнадзор может провести проверку магазина или предприятия и сообщить о ее результатах. При этом вернуть деньги таким образом у вас получится только через суд. Даже если результаты проверки подтверждают вашу правоту.

ЕСЛИ ТОВАР ОТНОСИТСЯ К ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫМ

Для начала определимся, что есть технически сложные товары. **В этот список входят:**

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.

9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.
13. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.
14. Инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

Если в течение 14 дней с момента покупки в таком товаре обнаружен дефект (например, у телефона западают клавиши или у телевизора «битый пиксель»), такой товар продавец обязан заменить или вернуть за него полную стоимость.

Но если такой дефект проявил себя позднее этого срока (например, из машины начало течь масло, или часы перестали показывать время), покупатель также вправе потребовать от продавца бесплатного ремонта изделия или компенсации расходов на самостоятельный ремонт. Естественно, в рамках гарантийного срока.

Некоторые магазины предоставляют расширенную гарантию за дополнительную плату. Так, покупатель может увеличить гарантийный срок товара за деньги и рассчитывать на его ремонт или замену в течение этого времени.

При этом, вне зависимости от гарантийного срока, в течение двух лет покупатель может обратиться с претензией к изготовителю товара.

Если поломка не связана с неправильной эксплуатацией, а у вас есть доказательства брака, вы имеете право на замену или возврат устройства.

ВАЖНО ЗНАТЬ! Если бракованный товар нанес покупателю или его имуществу ущерб (например, из-за неполадки в телефоне случился пожар), производитель товара обязан возместить эти убытки в течение срока службы товара. Обычно его устанавливает изготовитель товара и прописывает в техническом паспорте или на упаковке. А если срок не установлен, то в течение 10 лет с момента приобретения товара.

В КАКИХ СЛУЧАЯХ ОБРАЩАЕМСЯ В СУД

Судебные разбирательства обычно предполагают не только возврат покупателю потраченной суммы, но и компенсацию за причинение морального вреда, штраф за отказ решить вопрос в досудебном порядке, пени за просрочку и судебные издержки.

Чтобы ваше исковое заявление было грамотным, а значит, более эффективным, стоит руководствоваться следующими правилами. Ответчиком в суде будет выступать не продавец, который отказал в возврате или продал вам плохой товар, а вся компания или предприятие, которое занимается реализацией продукции.

Именно поэтому стоит заранее изучить всю информацию о компании, представленную на просторах интернета.

Обязательно нужно сослаться на законы и права, которыми вы руководствовались, совершая запрос на возврат товара.

Если вами был утерян чек на покупку, необходимо собрать все возможные доказательства совершения оплаты.

Доказать правоту своих действий в суде вы сможете только с правильно составленным заявлением на возврат и письменным документом об отказе в удовлетворении вашей просьбы продавцом.

Также в суде могут понадобиться следующие документы:

- бумаги, подтверждающие покупку товара (чеки, договоры);
- накладная о предоставлении товара продавцу на проверку;
- сведения о размере дополнительных расходов (чеки, соглашения);
- досудебная претензия торговому представителю.

РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПОКУПКИ С МАГАЗИНОМ

При расторжении договора купли-продажи гражданину рекомендуется выполнить следующие действия:

1. Обращаемся в магазин с заявлением о возврате товара, где указываем причину возврата.

Если товар качественный, но не подходит, заявление пишется по форме, выданной в магазине (если таковая отсутствует – заявление пишется в свободной форме).

Напомним, что сделать это можно только в течение 14 дней с момента приобретения товара, не считая дня покупки.

Если товар с дефектом, то заявление пишется в соответствующей форме (см. ПРИЛОЖЕНИЕ № 1). В нем необходимо сформулировать свое требование: либо замена товара, либо возврат денежных средств. Документ

рекомендуется составлять в двух экземплярах. Один останется у продавца. Второй, за его подписью о принятии, – у вас.

2. Если магазин не хочет принимать изделие и подписывать претензию, то отправляем документ по почте в виде письма с уведомлением.

3. Составляем вместе с продавцом акт о возврате товара, который в дальнейшем необходимо предоставить в банк. Если производится обмен товара, купленного в кредит, то продавец передает потребителю документацию на новое изделие.

6. Требуем возвращения уплаченных денег за продукт или восполнения недостающей суммы, если производится замена одной продукции на другую при их неравноценной стоимости.

ЕСЛИ ТОВАР ПРИОБРЕТЕН В КРЕДИТ

Особенности возврата товара, взятого в кредит, связаны с тем, что такой товар не является собственностью покупателя до полного погашения займа. До тех пор приобретение – это залог в договоре потребительского кредитования.

Распоряжаться залогом без согласия залогодержателя (банка) покупатель не имеет права. Поэтому в процедуре возврата товара, оформленного в кредит, обязательно участвует банк.

Все нюансы, связанные с расчетами между продавцом, покупателем и банком при возврате товара, приобретенного в кредит, подробно указывают в договоре потребительского займа. Внимательно изучите документ перед тем, как подписываете его, тем самым соглашаясь со всеми положениями.

Вы можете расторгнуть договор кредита и вернуть товар при следующих обстоятельствах:

1. Товар качественный, но вам не понравился или не подходит.

2. Товар бракованный или в процессе эксплуатации выявлены дефекты.

Процедура возвращения купленного в заем товара включает два этапа. **На первом этапе** происходит расторжение покупки с магазином, **на втором этапе** контракт расторгается с банковской организацией.

РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА ПОКУПКИ С БАНКОМ

После подачи претензии в магазин вам необходимо в кратчайшие сроки уведомить об этом банк.

Перечень документов для расторжения банковского договора:

- заявление в магазин о возврате качественной продукции (обычно в каждом магазине своя форма. Если такая отсутствует – пишется в свободной форме);
- заявление о расторжении договора купли-продажи товара в кредит (если изделие было некачественным) (см. ПРИЛОЖЕНИЕ № 4);
- акт о возврате продукции в магазин (если товар некачественный);
- документы на новый приобретенный продукт взамен возвращенного (если возврат был с заменой);
- заявление на расторжение кредитного договора в банк (см. ПРИЛОЖЕНИЕ № 5).

После указанных действий покупатель запрашивает справку из банка об исполнении сделки и оплате всех долгов по ней, а также пишет заявление на возврат денежных средств, уплаченных за заем.

Статья 24 Закона «О защите прав потребителей» гарантирует при возврате товара по кредиту возмещение

покупателю всей суммы, выплаченной им на день обращения в банк для прекращения договора кредитования.

В декабре 2013 года в Закон «О защите прав потребителей» ввели пункт, касающийся возврата бракованного товара, приобретенного по потребительскому кредиту. При возврате неисправного приобретения продавец обязан вернуть покупателю все выплаченные им суммы, проценты и иные платежи за пользование кредитом.

ВАЖНО ЗНАТЬ! Не подлежат возврату следующие суммы: страховка товара, проценты за пользование кредитом и стоимость банковских услуг при возврате исправного товара.

Договор с банком будет приостановлен со дня обращения в банк с подтверждающими документами от продавца. Вот почему следует обратиться в банк сразу после получения акта о возврате покупки в магазин. Иначе придется выплачивать проценты за весь этот период.

Если покупатель просрочит платеж по кредиту до расторжения договора, ему начислят штраф, который не подлежит компенсации. Процедура возврата товара в магазин всегда сопряжена с неприятными эмоциями, потерей времени на ожидание менеджера и длительные переговоры. А если при этом еще и оформлялся кредит в банке, который теперь надо аннулировать, потребуются дополнительная беготня.

Поэтому перед оформлением потребительского кредита внимательно изучите пункты договора относительно возврата товара в магазин и обдумайте необходимость данного приобретения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Кому: _____
(название организации или ИП-продавца)

Адрес: _____

от потребителя: _____

Адрес: _____

Тел: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

« ____ » _____ г. мною приобретен(а) _____
_____ марки _____,
изготовителем которого является _____.
Факт покупки подтверждается _____
(кассовым или товарным чеком, свидетельскими показаниями и т.п.).

Гарантийный срок на товар составляет _____.

В процессе эксплуатации, через _____ дней, проявились недостатки,
а именно: _____

(опишите недостатки)

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»
потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ
«О защите прав потребителей», требую: _____

(указать одно своих требований)

В случае необходимости проведения проверки качества (экспертизы)
товара, моей собственности, прошу уведомить меня о месте и времени ее

проведения, поскольку как потребитель-собственник товара имеют право участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда (основание: ст. ст. 13–15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Обращаю Ваше внимание на то, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятидесяти процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме в установленные Законом сроки.

За нарушение вышеуказанных сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение: _____

*(копии документов, удостоверяющих факт покупки товара
и других документов, имеющих отношение к сделке)*

Дата _____

Подпись _____

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении).

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

Руководителю Управления Федеральной Службы
по надзору в сфере защиты прав потребителей и
благополучия человека по _____ области

Адрес: _____

от потребителя: _____

Адрес: _____

Тел: _____

ЖАЛОБА

« ____ » _____ г. мною приобретен(а) _____
_____ марки _____,
изготовителем которого является _____.
Факт покупки подтверждается _____
(кассовым или товарным чеком, свидетельскими показаниями и т.п.).

Гарантийный срок на товар составляет _____.

В процессе эксплуатации, через _____ дней, проявились недостатки,
а именно: _____

(опишите недостатки)

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»
потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ
«О защите прав потребителей», мной была составлена претензия и

« ____ » _____ 20__ г. передана в адрес _____
с требованием: _____

(указать одно своих требований)

В установленные Законом сроки, ответ на мою претензию мной не получен, мои требования продавцом не выполнены.

С учетом изложенного, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 года № 322 об утверждении положения о Федеральной Службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, прошу Вас провести проверку и принять соответствующие меры к работникам магазина (компании, индивидуальному предпринимателю), допустившим продажу (отказавшимся принять возврат товара) _____

Ответ на заявление прошу направить в письменной форме по адресу: _____

Приложение: _____

(копии документов, удостоверяющих факт покупки товара и других документов, имеющих отношение к сделке)

Дата _____

Подпись _____

Отметка о получении жалобы Роспотребнадзором (при личном вручении).

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Руководителю Департамента торговли и
услуг города _____
Адрес: _____
от потребителя: _____
Адрес: _____

Тел: _____

ЖАЛОБА

« ____ » _____ г. мною приобретен(а) _____
_____ марки _____,
изготовителем которого является _____.
Факт покупки подтверждается _____
(кассовым или товарным чеком, свидетельскими показаниями и т.п.).

Гарантийный срок на товар составляет _____.
В процессе эксплуатации, через _____ дней, проявились недостатки,
а именно: _____
(опишите недостатки)

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»
потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ
«О защите прав потребителей», мной была составлена претензия и

« ____ » _____ 20__ г. передана в адрес _____
с требованием: _____
(указать одно своих требований)

В установленные Законом сроки, ответ на мою претензию не получен, никаких действий для восстановления моих нарушенных прав со стороны продавца не последовало.

В соответствии со ст. 2 ФЗ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Статьей 12 ФЗ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» установлен 30-дневный срок рассмотрения обращений граждан. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

На основании изложенного и руководствуясь ст. 2 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», прошу:

1. Оказать содействие и принять меры к восстановлению моих прав, нарушенных сотрудниками филиала «_____»
ООО «_____».

Ответ на заявление прошу направить в письменной форме по адресу:

_____.

Приложение: _____

*(копии документов, удостоверяющих факт покупки товара
и других документов, имеющих отношение к сделке)*

Дата _____

Подпись _____

Отметка о получении жалобы департаментом (при личном вручении).

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

Кому: _____

(название организации или ИП – продавца)

Адрес: _____

от потребителя: _____

Адрес: _____

Тел: _____

**ЗАЯВЛЕНИЕ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА КУПИ-
ПРОДАЖИ ТОВАРА В КРЕДИТ**

« _____ » _____ г. мною приобретен(а) _____
_____ марки _____,
изготовителем которого является _____.

Оплата товара оформлена посредством заключения мной кредитного
договора № _____ от _____
заключенного с _____
(наименование банка)

Гарантийный срок на товар составляет _____.

В процессе эксплуатации, через _____ дней, проявились недостатки,
а именно: _____
(опишите недостатки)

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»
потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели,
артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения
недостатков товара или возмещение расходов на их исправление
потребителем или третьим лицом;

– отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать
возврата уплаченной за товар суммы.

Согласно п. 5 и п. 6 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей»
в случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит,
потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма
в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита,

а также возмещается плата за предоставление кредита. В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую расторгнуть договор купли-продажи и вернуть денежные средства в сумме _____
(указать проценты за пользование кредитом и иные платежи)

В _____
(указать название банка)

В случае вашего отказа буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда (основание: ст. ст. 13–15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Ответ прошу сообщить в письменной форме в установленные Законом сроки.

За нарушение вышеуказанных сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение: _____

*(копии документов, чек, кредитный договор
и другие документы, имеющих отношение к сделке)*

Дата _____

Подпись _____

Отметка о получении заявления продавцом (при личном вручении).

ПРИЛОЖЕНИЕ 5

Кому: _____

(название кредитной организации)

Адрес: _____

от потребителя: _____

Адрес: _____

Тел: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ О РАСТОРЖЕНИИ КРЕДИТНОГО ДОГОВОРА

« ____ » _____ года мною было подписано заявление о заключении договора потребительского кредита № _____ об оферте на заключение смешанного договора, включающий элементы кредитного договора и договора банковского счета с _____ на сумму _____ рублей. По данному заявлению я просил (а) у банка _____ рублей.

Обращаюсь с желанием расторгнуть договор по кредиту в связи со сложившейся ситуацией.

Согласно ст. 820 ГК РФ «Форма кредитного договора», кредитный договор должен быть заключен в письменной форме. Несоблюдение письменной формы влечет недействительность кредитного договора. Такой договор считается ничтожным.

Статья 438 ГК РФ. Акцепт

Совершение лицом, получившим оферту, в срок, установленный для ее акцепта, действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.) считается акцептом, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

Согласно ст. 11 Федерального закона от 21.12.2013 N 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)», заемщик вправе отказаться от получения потребительского кредита (займа) полностью или частично, уведомив об этом кредитора до истечения установленного договором срока его предоставления.

Согласно вышеуказанного заявления о заключении договора кредитования № _____ от _____ об оферте на заключение смешанного договора, договора кредитования заключается с момента

акцепта банком предложения (оферты) клиента. В настоящее время акцепта не произошло.

Установлены также две законодательные презумпции:

- не является акцептом молчание в ответ на направление оферты, если иное не вытекает из закона или прежних деловых отношений сторон;
- считается акцептом совершение адресатом оферты в установленный для акцепта срок действий по выполнению указанных в ней условий договора (отгрузка товаров, предоставление услуг, выполнение работ, уплата соответствующей суммы и т.п.), если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не указано в оферте.

Также считаю заключение договора недействительным ввиду подписания мной заявления вне стен банка и без участия сотрудника банка при введении меня в заблуждение сотрудниками _____.

На основании вышеизложенного, прошу:

- аннулировать договор потребительского кредита № _____;
- направить в мой адрес информацию о принятом решении в установленный законом срок.

Также сообщаю вам о том, что _____ года (в день приобретения товара) я обратилась к представителю _____, через которого был оформлен договор потребительского кредита, и произвел (а) возврат товара (а также оформила Соглашение о расторжении договора купли-продажи № _____ от _____ года).

В случае получения отрицательного ответа, либо отсутствия ответа оставляю за собой право на обращение в суд с иском о понуждении к расторжению договора потребительского кредита.

Ответ прошу направить по вышеуказанному адресу.

Прилагаю копии: Договор потребительского кредита № _____ от _____; Договор купли-продажи № _____ от _____; Соглашение о расторжении договора купли-продажи № _____ от _____; другие документы, имеющие отношение к сделке).

Дата _____

Подпись _____

Отметка о получении заявления продавцом (при личном вручении).

