

# **Бланк письма на возврат денежных средств за товар**



Письмо на возврат денег за ранее приобретенный товар или иными словами заявление, это такой документ, который позволяет покупателю потребовать возврат потраченных денежных средств в случае, если товар не подошел или оказался испорченным.

При этом направляется такое письмо только специально уполномоченному органу или физическому лицу, который отвечает за осуществление рассматриваемой процедуры.

## **Требования, предъявляемые к продукции, в отношении которой можно оформить возврат**

**Закон «О защите прав потребителей»** дает право покупателю вернуть деньги за товар, который не имеет недостатков, но по каким-то причинам просто не подошел. Однако при этом важно соблюдение некоторых условий.

Во-первых, срок. Допускается подобная процедура только в первые четырнадцать дней после покупки, дальше возврат будет уже невозможен.

**Также к товару, который клиент намерен вернуть, предъявляются следующие требования:**

- Товар не должен каким-либо образом использоваться покупателем;
- На товаре не должно быть никаких повреждений;
- Необходимо наличие товарного чека или присутствие свидетелей, которые бы могли подтвердить факт совершения покупки.

Покупателю предлагается два варианта требования, которое он может предъявить. Либо обмен товара на аналогичный, либо возврат денег за него. Однако второй вариант допускается лишь тогда, когда нет возможности осуществить обмен. Магазин при этом обязан совершить обмен или возврат денег в срок не больше трех дней.

Несмотря на то, что законодатель предлагает потребителю широкий спектр возможностей, существует акт, а именно постановление

Правительства РФ, которое утверждает перечень тех товаров, которые не будут подлежать обмену даже при наличии недостатков.

**Данный перечень включает в себя следующие товары:**

- Лекарственные средства, а также предметы личной гигиены;
- Бытовая техника, автомобили и иные механические средства;
- Парфюмерные и косметические товары;
- Товары текстильного характера;
- Швейные изделия, а также трикотажная продукция;
- Продукция, которая создается из таких материалов, которые контактируют с пищевыми продуктами и создаются из полимерных материалов;
- Продукция бытового назначения, а также та, что содержит пестициды и агрохимикаты;
- Мебельные комплекты;
- Ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней;
- Технически сложная продукция, имеющая гарантийный срок действия. Это может быть газовое оборудование, перерабатывающие станки, электрические приборы и машины бытового назначения, видео- и фотоаппаратура, телефонная аппаратура, музыкальные электрические инструменты, электронные игрушки;
- Оружие гражданского назначения, его основные и составные части, а также патроны к нему;

- Животные и все виды растений;
- Различные непериодические издания, то есть книги, журналы, брошюры, альбомы, нотные издания, буклеты, календари и так далее.

Если товар некачественный, то данный перечень не будет применяться, но только при наличии некоторых условий, а именно при обнаружении существенных недостатков, значимость которых будет определяться экспертизами, а также в случае, когда продукция неоднократно ремонтировалась, но данная работа не дала результата, и недостатки сохранились. При возврате качественного товара этот перечень будет действовать без исключений.

Сравнивая процедуру возврата качественного и некачественного товара, следует сказать, что отличий немного и заключаются они лишь в сроках и вариантах требования. Заявление, оно же письмо, которое направляется продавцу для возврата денег, имеет одинаковый формат для каждого из этих случаев. То есть всегда необходимо соблюсти порядок составления и структуру заявления, при этом подобный документ имеет свободную форму и требует лишь личного составления со стороны продавца без участия представителей и посредников.

Магазины имеют возможность установить какой-то образец рассматриваемого письма. И в этом случае продавец обязан предоставить покупателю возможность, ознакомиться с типовым бланком, когда возникает необходимо подачи требования.

**Претензия на возврат должна представлять собой структурированный документ, в который обязательно будет входить следующая информация:**

- Шапка заявления должна содержать в себе сведения о магазине, от наименования до точных реквизитов, а также о покупателе, в этом случае достаточно указать имя, адрес, контактный телефон;
- Обстоятельства дела, причины, по которым товар не

подошел, а деньги должны быть возвращены, а также само требование, либо обмен, либо возврат средств, и отсылка к закону, дающая право на подобное обращение;

- Дата и подпись.

Продавец обязан принять заявление и рассмотреть его. Отказ от данной процедуры повлечет за собой возможность обратиться в суд.

При этом необходимо помнить, что если возвращается качественный товар, то решение может быть либо об обмене товара, либо возврате средств. И если вернуть деньги продавец отказывается, то нужно установить, по какой причине.

Когда есть аналогичный товар, то это решение законно, когда его нет, но деньги не возвращаются, то можно смело обращаться в судебную инстанцию.