

# Документы для возврата денег из кассы покупателю



На сегодня почти все граждане РФ более менее ориентируются в собственных потребительских правах. В частности, они знают, как и когда они могут вернуть либо обменять приобретенное изделие.

Однако мало кто досконально изучает аспекты, касающиеся возврата денег при подаче потребителем требования, поскольку контроль за правилами проведения этого процесса является обязанностью магазина, а не покупателя.

А потому предпринимателям нужно ориентироваться в правилах проведения возврата, а также важных аспектах, на которые нужно обратить особое внимание.

## Список условий, необходимых для осуществления возврата денежных средств за приобретенную продукцию

Ключевые нюансы, касающиеся возврата изделия, указаны в Федеральном законе «О защите прав потребителей» и ГК РФ.

В том случае, если товара, аналогичного тому, который возвращает покупатель, нет (что означает невозможность совершения обмена), продавец обязан компенсировать расходы, равные сумме, ранее уплаченной покупателем за это изделие, в полном объеме. Если же в момент обращения покупателя в распоряжении продавца будет находиться аналог возвращаемого изделия – возвращать деньги он не будет обязан.

Крайне важно, возвращаемое изделие имело первоначальный товарный вид. Это означает, что он не должен иметь следов

эксплуатации, зато должен иметь все ярлыки и пломбы, которые были на момент приобретения товара. Срок, в течение которого допускается возврат, равен 14 дням.

Если же покупатель приобрел товар ненадлежащего качества, он направляет претензию на имя продавца, где указывает требования об обмене, возврате, бесплатном ремонте и др.

При соответствии всем правилам продавец оформит документы на возврат средств.

Алгоритм действий напрямую зависит от даты, когда покупатель подал заявление, а также от того, как именно проводилась покупка (наличными, по карте или безналичным расчетом).

Форма возврата напрямую зависит от вида его покупки. Рассмотрим каждую из ситуаций детально.

Если товар был оплачен наличными, значит при его выдаче также выдавался чек ККМ. Если вы обратились за возвратом в день покупки, оформить возврат можно будет после представления ряда документов.

**Их перечень выглядит следующим образом:**

- Заявление от покупателя;
- Чек ККМ;
- Акт формы КМ-3;
- Указание о возврате в Журнале кассира-операциониста (далее – Журнал).

Далее управляющий делает на документе соответствующую пометку о возврате денег и подписывает кассовый чек, который также обязан предъявить потребитель. После этого кассир-операционист возвращает средства. После передачи денег на чеке проставляется штамп, подтверждающий возврат.

По завершении смены оформляется Акт формы КМ-3, к которому прикладывается лист, на который наклеен кассовый чек с пометкой о погашении. В данном акте должны быть указаны все

реквизиты и проставлены подписи операциониста и руководящего состава. Отсутствие хотя бы одного реквизита будет расценено как нарушение процедуры.

В графе 15 Журнала прописывается четкая денежная сумма денег, которые были возвращены. Отсутствие чека не исключает возможность оформить возврат.

Тем не менее, если оригинального кассового чека на руках не имеется, это часто квалифицируется как нарушение процедуры возврата денег и может привести к штрафу за непопадание денег в кассу. Если потребитель вознамерился вернуть деньги не в день покупки, алгоритм действий изменяется.

**Чтобы оформить возврат, нужно представить следующие бумаги:**

- Заявление от покупателя. В нем обязательно указывается Ф.И.О. покупателя, его адрес регистрации, паспортные данные, а также причина возврата;
- Кассовый чек;
- Паспорт покупателя;
- Расходный кассовый ордер (РКО).

Возврат денег происходит из кассы по РКО, где прописываются паспортные данные покупателя. Этот расходный кассовый ордер указывается в Кассовой книге. Составление акта формы КС-3 не производится, равно как и запись в Журнале.

Если же оплата происходила по пластиковой карте, возврат денег может быть произведен также исключительно на эту карту. Выдача денег из кассы категорически запрещена законом.

Порядок возврата в безналичной форме зависит от того, в какой день возвращался товар.

**Соответственно, оформляется возврат следующим образом:**

- Если возврат оформляется в день покупки, кассир производит отмену операции по перечислению денег в рамках оплаты и делает соответствующую отметку в Журнале

формы КМ-4. Чтобы оформить возврат, покупателю нужно предъявить следующие бумаги:

- Заявление;
  - Паспорт;
  - Карта, с которой взимались средства за данный товар;
  - Кассовый чек.
- Нужно заполнить Акт о возврате КМ-3 и сделать соответствующую запись в графе 15 Журнала;
  - Оформление возврата после дня покупки происходит на условиях договора с банковским учреждением. Возврат может быть осуществлен в течение нескольких дней. Чтобы его оформить, продавцу необходимо передать в банк реестр платежей и сведения о возвратах. Банк продавца производит возврат денег банку, выдавшему данную кредитную карту, которой была проведена оплата товара. Соответственно, банк, который эту карту выдал, начисляет эту сумму на эту самую карту.

Если же оплата происходила в безналичной форме, для возврата такого товара сторонам нужно будет заключить акт либо формы ТОРГ-2 (если товар отечественный), либо формы ТОРГ-3 (если импортный) и ТОРГ-12 для его возврата.

Чтобы получить деньги, покупателю нужно будет написать на имя продавца заявление, в котором указать банковские реквизиты, куда нужно будет перечислить данные денежные средства.

[Скачать образец заявления на возврат денежных средств.](#)