

Форма возврата денежных средств за товар по закону РФ



Вопрос, касающийся того, как происходит процесс оформления заявления на возврат изделия от клиента, на сегодняшний день стоит особенно остро. Ведь на практике обычно покупатели не стремятся вернуть обратно товар или произвести процедуру его обмена.

Все дело в том, что процедура кажется сложной и в какой-то степени даже замысловатой. Тем не менее, разобраться в данном вопросе простому обывателю вполне реально.

Каким образом покупатель может вернуть обратно приобретенную продукцию?

Осуществить возврат качественного товара можно и нужно, если вас что-либо не устроило. Согласно действующему закону, каждый человек имеет право отнести обратно товар в магазин, если он ему не подошел по каким-либо критериям. Несмотря на все это существует довольно строгая процедура возврата товара и если она не будет соблюдена, тогда покупатель вряд ли докажет свою правоту даже если подаст в суд. Следует помнить о том, что непосредственная подача заявления на возврат должна быть осуществлена в течение четырнадцати дней с непосредственного момента оплаты товара.

Если вы решили вернуть его обратно, тогда следует руководствоваться такими действиями:

- Следует сохранить чек из кассового аппарата, а также остальную важную атрибутику. Постарайтесь вернуть

обратно в магазин товар таким, какой вы его приобрели – в идеальном состоянии;

- Поинтересуйтесь у продавца, какова вероятность замены и в какие именно сроки можно будет осуществить замену изделия на товар, который идентичен с точки зрения своих ключевых свойств. Если такого не, оказалось, можете смело требовать обратно свои денежные средства;
- В письменном виде оформляется заявление на возврат, в котором следует изложить по пунктам, по каким именно причинам вы осуществляете возврат товара.

Обязательно следует создать копию подаваемого заявления, на нем должна стоять подпись продавца. Чтобы решить проблему в досудебном порядке вам обязательно следует знать свои права. Закон о защите прав потребителей гласит, что продавец может заменить товар в течение одной недели.

Если на складе товара не оказывается, тогда его заказывают, и срок автоматически увеличивается до одного месяца, то есть 30 календарных дней.

Осуществить обмен некачественного изделия у вас есть возможность только в том случае, если:

- Было установлено наличие брака;
- Сохранился чек;
- На руках у клиента есть оригинальная упаковка изделия;

Следует обязательно проконсультироваться с юристом, прежде чем начинать этот юридический процесс.

В ваших же интересах не устраивать скандалы и не провоцировать конфликтные ситуации. Если вам нагрубили, тогда не обойтись без показаний свидетелей, которые докажут, что персонал вел себя некорректно. Руководствуясь действующим законодательством, обмен должен быть произведен на товар, обладающий такими же свойствами.

То есть либо его полный аналог, либо товар другой марки или

фирмы, но с теми же характеристиками. Процесс может растянуться на долгих 30 дней. При таком раскладе вам должны заранее сообщить о том, когда именно вы получите изделие обратно.

По закону клиент может совершить возврат изделия обратно в магазин, и забрать свои денежные средства обратно даже не предъявляя чек.

Если у вас отсутствует этот документ, тогда следует собрать и предъявить другую доказательную базу:

- Гарантийный талон;
- Накладную;
- Выписанный счет;
- Товарный чек;
- Другие аналогичные документы;
- Если нет совершенно никаких бумаг, тогда производится идентификация артикулов, а также остальных документов по товару, которые были указаны в накладных магазина и непосредственно на товаре. К ним относятся надписи, этикетки и другие детали.

Осуществить быстрый возврат вам помогут документы на товар и кассовый чек, который рекомендуется сохранять в течение 14 дней с момента совершения покупки. Покупка технически сложной, а также дорогой техники обязывает сохранять чеки и другие документы на протяжении длительного срока.

Покупатель может смело запрашивать у продавца товарные чеки по выбранным товарам. Без такой документации претензии вряд ли будут рассмотрены и факт осуществления покупки товара доказать практически невозможно.

В содержании заявления будут только факты, которые касаются вашей ситуации. На это следует обратить особое внимание, так как на сегодняшний день количество существующих шаблонов превышает тысячи.

В рамках сложившейся ситуации нет типового бланка, позволяющего поскорее осуществить возврат изделия. Объединяет все эти документы одно только слово «заявление», остальной текст является индивидуальным.

Как составить заявление на осуществление возврата изделия?

Для начала следует собрать все важные данные для составления этого письменного документа. Обычно возникает масса вопросов касательно того, чье имя должно быть указано на заявлении о возврате.

Информация о продавце должна быть достоверной, поэтому рекомендуется взять ее из документации, которая является подтверждением покупки. К примеру, название организации указывают в кассовом чеке, накладной, товарном чеке, а также в договоре купли-продажи.

Далее составьте шапку заявления. В первой колонке должны быть указаны данные о человеке, которому было адресовано заявление, то есть о продавце. Второй частью выступает колонка с данными клиента. После шапки следует написать в отдельной строке «заявление».

Ниже следует основная часть заявления. В данном разделе, необходимо обязательно указать при каких обстоятельствах, а также где именно вы приобрели товар и на основании чего вам необходимо осуществить процесс возврата денежных средств.

Требования клиенты. Данная часть заявления посвящается вашим требованиям, которые вы стремитесь донести до продавца. Если ваша цель – как можно скорее вернуть свои деньги за приобретенное изделие, так и пишите в заявлении. При этом обязательно необходимо указать сумму, которая должна быть вам возмещена.

В этом пункте есть и ряд других требований:

- Прописано, кто будет оплачивать доставку;

- Указан пункт о непосредственном возмещении средств за товар;
- Данные о ремонтных работах.

Необходимо указать срок, в течение которого заявление обязательно должно быть рассмотрено продавцом. Часто клиент неосознанно забывает о важном пункте с требованиями, продавец получает историю от покупателя, в которой говорится о некачественном товаре.

А вот в самом заявлении этих требований нет, и в таком случае продавец обязан рассмотреть заявление. После прочтения его обычно убирают подальше, и процесс рассмотрения замораживается на неопределенный срок.

Приложение. В заявлении необходимо указывать полный список бумаг, которые клиент прикладывает к делу. Обычно в этот перечень входит копия кассового чека, договор купли-продажи, копия товарного чека и др. Ставится дата и обязательно подпись

После процедуры составления документа его необходимо распечатать в двух экземплярах, первый – для продавца и второй для вас. На втором экземпляре покупатель ставит отметку о том, что документ был вам вручен. Разрешается подавать заявление, как в форме заказного письма, так и во время личного обращения.

Передача товара продавцу осуществляется в момент передачи письменного заявления. Согласно статистике в 99% товар все же удастся вернуть, но если продавец по каким-то личным причинам вам отказывает, тогда следует обратиться как можно скорее в суд, чтобы восстановить справедливость. Для этого вам и понадобится второй экземпляр, на котором стоит особая отметка о вручении.