

Как написать письмо на возврат денег за товар?



Для составления письма с требованием вернуть денежные средства, необходимо соблюдать обычные правила официальной переписки, каких-либо специфических особенностей оно не имеет.

Если возникла необходимость составить такую бумагу, а понять, как именно это сделать, представляется затруднительным, данная статья содержит информацию о правилах написания таких писем, а также знакомит с образцом данного документа.

Перечень прав и обязанностей потребителя

В соответствии с положениями Закона о защите прав потребителей, гражданам предоставлены следующие права:

- На требование и предоставление товаров и услуг, соответствующих предписаниям, не угрожающих жизни и здоровью, а также имуществу потребителей, и не запрещенных к владению и пользованию;
- На получение необходимых и достоверных данных о продукции и услугах, выставляемых на продажу, в целях совершения осознанного выбора, а также на предоставление своевременных данных о рисках, которые связаны с товаром или услугой;
- На предоставление информации о своих потребительских правах и о потребительской сфере;
- На получение консультаций и оказание содействия, если их права нарушены;
- На заявление требований о возмещении материального и морального вреда, если таковой причинен;
- На то, что их интересы будут учтены, а также право не

представление посредством потребительских объединений и союзов при решении вопросов, касающихся потребительской политики.

Чтобы вышеперечисленные права были реализованы, принимаются разнообразные акты законодательства. Например, на любую продукцию должна быть нанесена русскоязычная маркировка, а технически сложные товары должны быть снабжены руководством по эксплуатации.

В случае, если продукция или услуга были использованы не в соответствии с их назначением в результате не предоставления работниками торговли достоверной или какой-либо информации, на них возлагается обязанность по компенсации причиненного вреда.

В случае, если, не взирая на то, что товар используется правильно и за ним осуществляется соответствующий уход, возникают проблемы, или появляются сложности с реализацией услуги, необходимо в срочном порядке обратиться к лицу, продавшему изделие, или предоставившему услугу.

Чтобы избежать сложностей при разрешении вопроса, нужно сохранять документацию, которая подтвердит оплату продукции или услуги (чеки, договоры и т.п.) в конкретной торговой точке или у поставщика услуг.

Следует помнить, что потребители имеют не только права, но и ряд обязанностей:

- Ознакомиться с информацией о продукции перед ее использованием. Необходимо тщательно изучать руководство пользователя и уделять внимания сведениям об уходе, для того чтобы использовать товар в соответствии с его предназначением и не повредить его из-за незнания;
- Если потребитель относился к товару небрежно и не следовал инструкциям, что привело к порче продукции или ее поломке, на продавца и изготовителя не может быть возложена ответственность за это, и у потребителя нет права на требования, к примеру, о бесплатном ремонте.

Чтобы вернуть деньги, юридическим и физическим лицам придется пройти через практически одинаковую процедуру. Есть некоторые отличия, но они не носят глобального характера. Как бы там ни было, необходимо наличие документации, которая подтверждает, что ответчиком была получена оплата, или перечислены средства (чека об оплате, платежной документации из бухгалтерии и т.п.)

Юридические лица должны воспользоваться фирменным бланком, физические лица могут использовать обычную белую бумагу А4-формата. Правый верхний угол предназначен для внесения сведений о реквизитах учреждения-адресата претензии, а также о данных обращающегося с претензией лица. Такие обращения направляются в адрес лица, занимающего главенствующее положение на предприятии (как правило, директора).

Необходимы данные о его фамилии и как минимум, инициалах. В основной части обращения содержится разъяснения по сути претензии. Между кем и кем, в какое время и какую сумму перечислил, и почему денежные средства необходимо вернуть (предписания и положения закона).

Излишне перечисленные деньги, или же те, которые подлежат возврату в связи с неудовлетворительным качеством продукции, вернуть намного легче, нежели в случае ошибочного перечисления средств.

В данном случае направляется обращение в адрес лица – владельца счета, на который поступил перевод. Вероятнее всего от него поступит отказ на возврат денег (даже когда это зарегистрированная организация). Здесь нет иного выхода, кроме обращения в судебные органы. Вынесения решения в пользу заявителя возможно в случае, если ему удастся доказать, что средства перечислены ошибочно не по его вине.

Для письма предусмотрена простая письменная форма, при которой необходимо соблюдать общие правила деловой переписки. Они подразумевают четкое и лаконичное изложение, необходимость соблюдать формально-деловой стиль, не допускать ошибок в

орфографии и пунктуации.

В общих чертах, для письма (претензии) о возврате денежных средств предусмотрена следующая композиция:

- В начале указывается название учреждения, куда направляется бумага, и фамилия и инициалы, а также должность адресата претензии (директор, начальник);
- Далее указываются данные заявителя, сведения о его адресе проживания и номере телефона;
- После идут сведения о месте написания заявления (городе) и дате, когда оно было составлено;
- В центре пишется название бумаги («Претензия»);
- Основная часть содержит описание фактических обстоятельств (в каком месте и в какое время была куплена продукция, за которую заявитель желает получить деньги обратно, причины, вызвавшие желание осуществить возврат денег);
- Затем идет сообщение о сроке, в течение которого должен поступить ответ на заявление. Законом в сроках ограничены лишь государственные и муниципальные органы (организации), а также частные лица, чья деятельность регулируется Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1. Для первых срок составляет 30 суток, а для вторых – 10. Кроме того, нужно сообщить, какая форма ответа предпочтительна (письменная или посредством электронной связи);
- Далее следует перечислить документы, прилагаемые к претензии. Это могут быть разнообразные бумаги – от товарного чека до заключения экспертизы или акта осмотра;
- В конце заявитель лично подписывает заявление, или же свою подпись ставит представитель. В последней ситуации необходимо приложение копии доверенности.

Следует отметить, что необходимо составить два экземпляра претензии, на одном из которых, оставляемом у потребителя уполномоченным лицом торговой организации (должностным лицом,

принявшим документ) проставляется дата подачи претензии, личная подпись с расшифровкой, и указание на занимаемую должность.

С даты, которая следует за числом, когда претензия была подана, отчитываются десять суток, которые отведены на ответ. Если со стороны продавца ответ отсутствует и не предпринимаются реальные меры, направленные на то, чтобы урегулировать конфликт, можно обращаться за содействием к отделу по защите прав потребителей, Роспотребнадзору или к судебным органам.

Нужно учитывать, что если покупатель обратился за помощью к одному из этих органов, ему не возбраняется направить заявления и во все остальные, иначе говоря, он вправе в одно и то же время направлять заявления во все организации.

Нужно также отметить, что в случае обращения в судебные органы необходимо соблюдение гражданско-процессуальных правил: требований к составлению иска, порядку его направления в судебный орган. Кроме того, заявитель обязан направить в адрес ответчика копии документов и искового заявления, а также оплатить госпошлину.

[Скачать заявление на возврат денежных средств за товар.](#)

В случае, когда потребитель не хочет брать на себя написание и подачу этой документации, можно обратиться за содействием к юристу-профессионалу, а денежные средства, потраченные на оплату его работы, просить суд отнести на счет другой стороны, наравне с судебными издержками.