

Как оформить возврат денежных средств за товар?



Определяется несколько способов вернуть деньги за товар, а именно возврат, когда он качественный и когда в нем обнаружены недостатки. Причем первый вариант вызывает больше всего трудностей, так как магазин не считает нужным возвращать средства за продукцию, которая признана качественной.

При этом закон все равно предусматривает прямое право покупателей на совершение подобной процедуры, устанавливая точный порядок действий, как с качественным, так и с некачественным товаром.

Нормативно - правовая база, утверждающая права, имеющиеся у покупателя

Нормативная база, регулирующая рассматриваемые отношения, велика. В нее входит ГК РФ, некоторые приличные акты и самый главный – закон «О защите прав потребителей». Он представляет собой акт, который был принят еще в начале девяностых годов с целью регулирования отношений между покупателем и потребителем. Он распространяется не только на случаи покупки товара (причем как качественного, так и некачественного), но и на получение услуг, которые также могут оказываться с недостатками.

Говоря о том, как можно вернуть свои деньги, уплаченные за товар надлежащего качества, следует отметить, что закон дает три дня магазину после того, как тот получил обратно свою продукцию.

Причем деньги могут вернуть только при отсутствии возможности обмена продукции на аналогичную. Также допускается возврат некачественного товара, но в этом случае перечень возможностей для покупателя будет шире.

Законодатель, помимо права покупателя на возврат средств за продукцию, также предусматривает перечень тех товаров, которые не могут быть возвращены

В список таких товаров входят:

- Лекарственные препараты и медицинское оборудование;
- Парфюмерные и косметические товары;
- Трикотажные товары, ткани, ленты, нижнее белье и так далее;
- Бытовая химия;
- Пластиковая посуда;
- Мебель, которая не представляет собой цельный предмет и требует сборки;
- Сложные технические товары;
- Оружие и его составные части;
- Изделия ювелирного характера, созданные из драгоценных металлов и камней;
- Печатные издания, а именно книги, альбомы, брошюры и так далее;
- Животные и растения.

Данные товары не подлежат возврату, за исключением случаев, когда еще до покупки им были причинены недостатки существенного характера.

В ситуациях, когда гражданин желает вернуть качественный товар, он должен в первую очередь помнить о сроках. Такая процедура возможна лишь в первые две недели с момента приобретения продукции.

Также важно иметь при себе определенные бумаги, а именно чек и паспорт. Сам товар конечно не должен быть ни разу использован и отдан продавцу.

Возврат средств, это совершение нескольких последовательных действий:

- Обратиться в магазин с разъяснением проблемы. На практике даже без заявлений товар может быть отдан в магазин, а организация просто отдает деньги.
- Заполнение заявления. Продавец может дать бланк, который следует заполнить, или попросить составить заявление, изложив просьбу о возврате средств.
- Если производится обмен, то осуществляется он сразу после передачи заполненного заявления. Данное действие проводится всегда, когда есть аналогичный товар.
- Возврат денег. Это возможно только при отсутствии возможности осуществить обмен. На передачу средств магазину дается определенный срок, а именно от трех до десяти дней согласно закону.

В некоторых ситуациях продавец может предложить потребителю подождать, пока в магазин поступит аналогичный товар, однако покупатель может отказаться. Также подобная процедура может применяться и к покупкам, которые совершены в интернете. Об этом также прямо говорит указанный законодательный акт.

При возврате средств за товар с недостатками действия будут аналогичны тем, что предусмотрены для качественной продукции. За исключением трех моментов. Во-первых, претензия или заявление, пишется в двух экземплярах.

Написание такого документа обязательно для дальнейшей защиты прав, если таковая потребуется. Во-вторых, на эту процедуру дается не две недели, а весь гарантийный срок и год после его истечения. И в-третьих, перечень требований для покупателя расширен в связи с тем, что товар не соответствует требованиям качества.

Покупатель имеет возможность на:

- Полный возврат средств;
- Обмен товара;

- Оплату расходы на ремонт или проведение ремонта за счет магазина;
- Снижение цены на товар.

Если продавец отказывается удовлетворить требования обращения, то потребитель имеет возможность направить заявление в судебную инстанцию для защиты нарушенных прав.