

Как осуществляется возврат денег за товар в РФ?



Покупая товар, клиент имеет право вернуть его обратно в магазин, если он не подходит для него по каким-либо причинам. Для этого необходимо написать заявление и подать его в администрацию магазина.

К бумаге следует приложить товар, кассовый чек и, если есть, товарный чек. Можно обменять товар на полный аналог либо неполный, но обязательно соответствующий потребностям покупателя.

Как осуществить возврат финансовых средств за некачественный (бракованный) товар?

Для возврата нужно будет заполнить заявление, указав в нем данные магазина: начиная от персональных данных руководителя и заканчивая наименованием и реквизитами торговой точки. В содержании обязательно прописывается, когда именно был приобретен товар, за какую сумму денег и какие неисправности были обнаружены. Если был утерян покупателем чек, это обязательно отмечается.

[Скачать образец заявления на возврат денег за некачественный товар.](#)

Часто продавец получает подобное заявление и отправляет клиента в технический центр, где проводится обследование товара на наличие дефектов. Если экспертиза подтверждает его несоответствие заявленным стандартам, тогда покупатель должен будет получить обратно в полном размере потраченные деньги,

либо товар будет заменен на новый. Такой способ возврата возможен только в период действия гарантийного талона.

Можно обратиться к продавцу с рядом требований, если товар был куплен некачественный:

- Осуществить его замену, произвести перерасчет стоимости, если это необходимо;
- Вернуть денежные средства, которые были израсходованы за него.

Бывают случаи, когда покупатель стремится оставить у себя товар, но требует понизить его стоимость, которая будет соразмерна выявленному дефекту. Устранить данную неполадку можно будет путем починки.

Вернуть качественную покупку можно гораздо проще. Согласно действующему законодательству, клиент имеет право в течение утвержденного срока вернуть в магазин товар, если он не подошел ему по каким-либо причинам: не тот цвет, фасон, форма и т.д.

Единственное условие, которое должно быть соблюдено – товар должен поступить в целости и сохранности, и не быть поврежден покупателем. Если нет чека, тогда покупатель предъявляет другие доказательства того, что он осуществил покупку именно в этом магазине.

Можно смело предъявлять:

- Гарантийный талон;
- Штрих-код на товарной упаковке;
- Показания свидетелей.

Средства, которые были израсходованы за покупку товара, клиент имеет право получить обратно, если предоставит кассовый чек, согласно которому операция действительно была совершена. Выход из этой ситуации – дубликат всегда остается у продавца.

[Скачать образец заявления на возврат денег за качественный](#)

товар.

Процесс возврата подразумевает под собой подачу заявления в администрацию магазина, в котором и была совершена покупка.

В документе обязательно указывается:

- Реквизиты, а также полное название магазина;
- Личные данные клиента, его телефон и адрес проживания;
- В содержании прописывается, какой именно товар был приобретен, а также дата покупки;
- Перечисляются изъяны товара, и когда именно они были обнаружены;
- Прописывается полная стоимость товара;
- В обязательном порядке необходимо указать, что чек был утерян;
- Дата и подпись.

Очень важно! Если при покупке товара присутствовали свидетели, в заявление заносятся сведения о них.

Если продавец продал некачественный товар, тогда покупатель может даже без предъявления чека требовать:

- Замены в срочном порядке некачественного товара другим. Это касается также и перерасчета стоимости, в случае если цена совсем не равнозначна;
- Возврата денег, то есть полной стоимости за купленный товар;
- Снижения стоимости товара, согласно дефекту, который был выявлен, устранив при этом все недостатки или полностью возместить затраты на устранения дефекта в случае, если потребитель намерен оставить у себя товар.

Во время возврата некачественного товара продавец должен как можно скорее направить клиента в технический центр для проведения экспертизы. Она выявит, действительно ли имеются какие-то дефекты у представленной техники. Подобная операция возможна, только если еще не истек гарантийный срок на товар.

В случае если был осуществлен возврат товара надлежащего качества и без чека – тогда еще проще. По закону покупатель имеет право вернуть купленный товар в течение установленного времени, руководствуясь любыми личными причинами. Может не устроить цвет, размер, фасон, не подошли габариты и формы.

Ключевое условие для осуществления процедуры возврата качественного товара – он должен иметь товарный вид без каких-либо повреждений.

В качестве доказательства при отсутствии чека, доказательствами могут выступать:

- Штрих-код на упаковке;
- Талон гарантийный
- Показания свидетелей;
- Копия чека, которая хранится у продавца.

Не допускается возврат изделия, список которых указан в Правилах продажи отдельных видов товаров в Перечне непродовольственных изделий, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55.

В данный перечень входят:

- Товары, которые используют для лечения и профилактики заболеваний в домашних условиях. К ним относятся предметы гигиены из резины, металла и текстиля, а также различные инструменты, медицинская аппаратура, очковые линзы, лекарственные препараты и др.;
- Предметы личной гигиены (шиньон, зубная щетка, бигуди для волос, парик, расческа и т.д.);
- Парфюмерия и косметика;
- Товары из текстиля (льняные, хлопчатобумажные, шерстяные, шелковые, а также товары из различных типов тканей – лен, кружево, тесьма и т.д.);
- Кабельная продукция (кабель, провода, шнуры);
- Отделочные, а также строительные материалы;
- Трикотажные и швейные изделия (нижнее белье, носки);

- Материалы, а также изделия, которые как-то контактируют с пищевыми продуктами из полимерных материалов, в том числе и для одноразового использования (посуда, различные емкости);
- Бытовая химия, агрохимикаты и пестициды;
- Бытовая мебель (комплекты и гарнитуры мебельные);
- Ювелирные украшения, а также изделия из драгоценных металлов, которые были вставлены в изделия;
- Машины, мотоциклы, номерные агрегаты к ним и прицепы;
- Средства малой механизации сельскохозяйственных работ;
- Сложнотехнические товары, на которые устанавливаются гарантийные сроки (станки, электробытовые приборы и машины, радиоэлектронная аппаратура, различная вычислительная техника, фотоаппаратура, музыкальные инструменты, разнообразные электронные игрушки, а также газовые устройства и бытовое оборудование);
- Огнестрельное гражданское оружие, а также патроны к нему;
- Растения и животные;
- Печатные непериодические издания (альбомы, книги, листовые издания, буклеты, календари, брошюры и др.).

Все вышеперечисленное не распространяется на дистанционную торговлю, не касается интернет-магазинов (то есть виртуальных площадок). Нельзя вернуть в магазин товар, который был изготовлен по индивидуальному заказу, если его исправили, все остальное подвергается рассмотрению.