

# Как правильно оформить возврат денег покупателю?



Современный рынок готов предложить покупателям широчайший выбор. Это обуславливает очень высокий уровень продаж. Однако опытные предприниматели знают, что немалый процент от всех продаж аннулируется, так как покупатели приносят купленные товары и просят их либо поменять, либо вернуть деньги.

Причины тому бывают разные, начиная от дефекта и заканчивая неудовлетворенностью покупателя цветом товара, его весом и прочими характеристиками.

Возврат товара регулируется законом и ориентироваться в тонкостях данной процедуры следует как продавцам, которые наверняка столкнутся с необходимостью оформить возврат, так и покупателям, чтобы они могли уберечь себя от обмана.

О нюансах возврата, а также о правах и обязанностях каждой из сторон (продавца и покупателя) и пойдет далее речь.

## Перечень причин, являющихся вескими основаниями для возврата приобретенной продукции обратно в магазин

Как уже было сказано ранее, правом вернуть товар наделен каждый гражданин. Договор розничной купли-продажи является публичным. Это означает, что продавец не может отказать в его заключении.

Собственно, заключением договора розничной купли-продажи является тот момент, когда продавец выдает покупателю товар и

кассовый/товарный чек либо другой документ, который подтверждает факт уплаты конкретной суммы за конкретный товар.

Когда же у покупателя появляется право на возврат товара и уплаченных за него денег?

**В следующих случаях:**

- Товар оказался некачественным;
- Товар не подошел по дизайну, габаритам, комплектации и др;
- Продавец не представил информацию о товаре, либо представил, но не в полном объеме, либо же представил недостоверные сведения.

**В каждом из этих случаев у покупателя есть законное право на следующие действия:**

- Требование замены данного товара на аналогичный (то есть товар той же марки, модели и артикула);
- Требование замены данного товара на аналогичный, но уже другой марки, модели и артикула. В данном случае производится перерасчет покупной цены;
- Требование о соразмерном снижении покупной стоимости;
- Требование оперативной и бесплатной ликвидации дефектов либо же компенсации расходов на ремонт;
- Разрыв договора купли-продажи и требование о возврате денег в размере суммы, уплаченной за данный товар.

В общем случае покупатель может предъявить продавцу указанные требования, но только если он обнаружил дефект в течение срока гарантии и/или годности. Из данного правила есть исключение – это список изделий, закрепленных в Перечне технически сложных товаров. Данные изделия могут быть возвращены лишь в течение 15 дней с момента их приобретения.

Важно отметить, что потребовать возврат денег покупатель может как по некачественным, так и по качественным непродовольственным товарам.

Так, покупатель может подать на имя продавца требование с просьбой обменять качественный товар по той причине, что он не подошел по дизайну, комплектации и др. Обменять товар по такой причине можно в течение 2 недель без учета дня приобретения.

В том случае, если товар не использовался, а его товарный вид был в полной мере сохранен (все пломбы и ярлыки на месте, ни одно из его свойств не утеряно), продавец обязательно обменяет товар.

Если в день обращения покупателя, требующего обмен товара на аналогичный, но его нет – покупатель может потребовать возврата денег. Вернуть средства продавец может не сразу же после обращения, но не позднее, чем через 3 дня после оногo.

Важно отметить, что право на обмен качественных непродовольственных товаров дается лишь в случае, если товары не входят в специальный Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату либо обмену на аналогичный товар иного размера, формы и др. В данный перечень входят предметы личной гигиены, косметика, лекарства, парфюмерия и др.

Если же покупателя ввели в заблуждение (то есть продавец при продаже намеренно не дал покупателю достоверные сведения о товаре), у него есть право на отказ от исполнения такого соглашения и на требование вернуть деньги.

Продавцы интересуются перечнем документов, которые оформляются при возврате денежных средств.

**Данный перечень выглядит следующим образом:**

- Обязательным для покупателя является удостоверение его личности. Главное требование здесь заключается в отсутствии анонимности. Паспорт здесь не обязателен – водительских прав будет достаточно;
- Закон требует от покупателя доказательства факта покупки товара именно в данном магазине. Подтвердить это может

чек или другой документ, выступающий свидетельством покупки. Если же документа нет, подойдут письменные показания двух свидетелей, лично видевших покупку данной вещи;

- Непосредственно, заявление с требованием об обмене/возврате/ремонте.

В конце процедуры кассир составляет акт о приеме товара обратно и выдаче средств, затраченных на его покупку.

Главная необходимость при оформлении возврата заключается в распечатке и заполнении специальной формы КМ-3 о возврате денег покупателю по неиспользованным кассовым чекам. Форма КМ-3 представляет собой внутреннюю отчетность магазина и направляется в налоговую инспекцию.

Проводя проверку, налоговый инспектор вполне может запросить данную бумагу.

Порядок возврата денег выглядит следующим образом.

Покупатель обязан представить кассовый чек, а также заявление, оформленное в произвольной форме. Если эти документы предъявлены, продавец оформляет форму КМ-3 и прикрепляет к ней вышеуказанные документы от покупателя.

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

Наиболее простым возврат будет в случае, если он проводится в день покупки. Но произвести его нужно до того, как завершится рабочий день, потому что после этого смена будет закрыта, а кассовый отчет – снят.

Возврат купленного товара возможен исключительно после разрешения от главного управляющего магазином. Обращаться нужно будет именно к нему. Ему нужно будет предъявить товар и чек, а также пояснить причины для возврата.

После этого заведующий даст свое добро, поставив на чеке

подпись – это и есть прямое указание на возврат денег. С этим чеком покупатель возвращается в кассу и получает денежные средства. Если чек отсутствует, деньги можно получить лишь из главной кассы, на что отводится не более 3-х дней.

Если же возврат оформляется не в день покупки, действует несколько иной порядок оформления. Чтобы провести возврат в такой ситуации, следует предъявить все вышеуказанные бумаги, купленный товар, а также подтверждение покупки товара именно в этом магазине.

Возврат денежных средств из ящика кассира в таком случае невозможен. Вместо этого покупателю нужно будет обратиться в главную кассу за получением расходного ордера на получение денег.

Что касается сроков возврата, они напрямую зависят от способа оплаты. Так, если товар оплачивался наличными, деньги будут возвращены в течение 3 дней, а если через пластиковую карту – ждать, возможно, придется и месяц.