

Как сделать возврат денег за возвращаемый товар?



Целью любой покупки является удовлетворение каких-либо потребностей. Но что делать, если приобретенный товар вожделенного удовлетворения не принес? Следует оформить его возврат.

Причем вернуть можно не только бракованный, но и нормальный товар. Таких случаев на практике встречалось уже очень много и законом данная процедура отрегулирована вполне надежно.

Особенности процедуры возмещения расходов покупателю за приобретение продукции соответствующего качества

Порядок действий при возврате изделия выглядит следующим образом.

Сперва нужно установить срок давности приобретения. Это означает, что нужно изучить чек, а именно посмотреть на нем дату покупки и убедиться, что 14 дней с момента покупки не прошло. Важно отметить, что день покупки не входит в данные 14 суток. Отсчет начинается со следующего дня после дня приобретения;

Далее следует выяснить, подлежит ли данный товар возврату согласно закону. Так, Постановлением правительства №55 от 19.01.1998 года установлен перечень товаров, не подлежащих возврату либо обмену. Также нельзя ни при каких обстоятельствах вернуть качественный продовольственный товар.

После этого нужно изучить сам товар. Следует убедиться, что внешний вид и упаковка товара сохранили изначальный вид.

Убедитесь, что товар не имеет следов эксплуатации, а все фабричные бирки, ярлыки и другие подобные элементы остались на своих местах.

Законом допускается возврат товара, упаковка которого была вскрыта, но только в случае, если покупатель не мог осмотреть товар, не вскрывая упаковку. В других случаях возврат будет невозможен.

Далее нужно убедиться, что продавец не имеет аналогичного товара в продаже. Так как если на прилавке будет то изделие, которое продали вам, но без брака – продавец произведет обмен, а отказаться от него и забрать деньги не выйдет (это указано в ст. 25 п.2 закона №2300-1 от 07.02.1992).

В дальнейшем следует написать заявление на возврат товара.

[Скачать образец заявления с требованием о возврате денег за товар.](#)

В нем следует указать следующие сведения:

- Ф.И.О. потребителя, желающего оформить возврат, а также его адрес согласно прописке и контактный номер телефона;
- Наименование товара, который заявитель намерен вернуть (следует указать данные из его паспорта, либо подтверждающие факт покупки документы);
- Указание конкретной причины отказа от исполнения договора купли-продажи. Надо указать, что купленный товар вам по определенной причине не подошел, а его полного аналога на момент возврата в продаже в магазине не было;
- Указание требования о возврате денег, а также конкретной суммы;
- Указание способа возврата денег. Как правило, возвращаются деньги таким же образом, каким и выплачивались покупателем.

Также нужно приложить документ, который подтверждает факт

проведения оплаты. Рекомендуем прикрепить копию, оставив оригинал при себе, поскольку заявление вполне может «пропасть».

Передача товара должна сопровождаться составлением акта, подтверждающего факт передачи и приема. В данном документе следует указать полное название возвращаемого товара. Акт должен быть составлен в нескольких экземплярах, один из которых останется у вас.

После передачи товара и предоставления заявления о возврате денег сам возврат будет произведен в течение 3 дней.

В том же случае, если работники магазина не станут идти вам на встречу, у вас есть законное право на обращение в суд для защиты своих прав как потребителя. Иск следует подавать в суд общей юрисдикции. В том случае, если его сумма не превышает миллион рублей, государственную пошлину покупатель не оплачивает.

В обратном случае госпошлину нужно будет уплатить. Ее размер не является единым для всех случаев. Его расчет происходит по ставкам, которые указаны в ст. 333.19 п.1, п.п. 1 Налогового кодекса Российской Федерации. Согласно данной статье, госпошлина будет снижена на сумму, равную сумме иска при цене товара, равной 1 млн. рублей.

В том случае, если решение суда будет в пользу покупателя, продавец должен будет уплатить штраф в пользу покупателя. Размер его составит 50% от присужденной судом суммы.

Если цена иска очень высока, лучше прибегнуть к помощи квалифицированного юриста.

Возврат некачественных товаров происходит согласно общему алгоритму

Сперва применяется досудебный порядок. Он представляет собой ведение переговоров с продавцом и подачу письменной претензии.

Данная процедура придумана для того, чтобы заключить мировое соглашение и избежать судебных тяжб.

Потребителю следует подготовить и подать мотивированную претензию по закону «О защите прав потребителя» и потребовать возврата денег за некачественное изделие.

Здесь же нужно указать перечень неприятных последствий, ожидающих продавца, если тот откажется удовлетворить требования, изложенные в претензии. Этими последствиями может быть судебное преследование, постоянные проверки надзорных органов и др.

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

Если же решение вопроса в досудебном порядке не увенчалось успехом, нужно инициировать судебное разбирательство. Это достаточно серьезный процесс, а потому к нему следует хорошо подготовиться. Прежде чем подавать иск, нужно собрать пакет бумаг, включая вашу письменную претензию и всю претензионную переписку с продавцом. Сам иск также следует готовить тщательно и грамотно.

В нем нужно четко сформулировать требования и обосновать их, ссылаясь на нормы законов, а также рассчитать общую сумму претензий (в нее входит материальный ущерб, моральный вред и другие штрафы и пени). После того, как суд рассмотрит заявление, там либо назначат судебное заседание, либо оставят без продвижения, либо и вовсе вернут на доработку.

[Скачать образец искового заявления о возврате денег за некачественный товар.](#)

Многие граждане, которые приобрели некачественное изделие, опасаются, что вернуть его не выйдет, потому что они потеряли чек. Отметим, что это заблуждение – возврат в такой ситуации возможен, так как чек не является единственным свидетельством о покупке. В качестве подтверждения факта приобретения могут выступить квитанции к приходно-кассовому ордеру, технический

паспорт, упаковка и др.

Чаще всего, рассматривая возможность возврата некачественного товара, суд требует провести экспертизу, которая позволяет доподлинно установить, кто виноват в образовании дефекта – производитель или покупатель. Экспертное заключение по такой экспертизе имеет очень важную роль и предопределяет исход дела.