

Как вернуть деньги при возврате товара по закону



Процесс возврата денежных средств имеет четко прописанные правила, которые зафиксированы в Законе о защите прав потребителей. Чтобы процесс возврата был осуществлен, нужна инициатива самого покупателя или его доверенного лица.

Возврат денежных средств можно разделить на две большие группы взаимоотношений между продавцом и покупателем. К первой группе относятся товары надлежащего качества. Ко второй, наличие существенных дефектов в изделии, когда использование вещи по назначению невозможно.

Две недели – это срок, предусмотренный российским законодательством для возврата денег в обоих вышеописанных случаях.

Как вернуть обратно свои денежные средства при возврате качественной продукции?

Теоретически, вы можете предъявить свои требования о возврате денег за товар устно продавцу, но практика показывает, что чаще всего такие обращения не принимаются всерьез и остаются без ответа. Продавцу всегда кажется, что проданный товар соответствует всем заявленным характеристикам и не может вызывать недовольство у покупателя.

Важно! Если вы хотите вернуть товар обратно, то лучше составьте письменное требование о возврате денежных средств. При всем желании продавец не сможет проигнорировать ваше обращение, и ему придется предпринимать какие-либо шаги. В

противном случае, для него могут наступить очень серьезные последствия.

Помните, что для успешного возврата товара в магазин вы должны иметь бесспорные доказательства, что совершили покупку именно в этом месте, и именно у данного продавца. Обычно таким доказательством служит кассовый или товарный чек, который был выдан при совершении покупки.

Без чеков доказать факт приобретения достаточно сложно, но тоже возможно. Например, можно привлечь свидетельские показания людей, которые присутствовали в момент вашей покупки, в магазине, и своими глазами наблюдали этот факт. В суде подобные свидетельства так же принимаются как доказательства вашей правоты.

Если продавец отказывает вам, и не хочет возвращать деньги за приобретенный товар хорошего качества, то обращайтесь в общество по защите прав потребителей или сразу в судебные инстанции. Иск подавайте, соблюдая общие правила подсудности.

Что вам нужно сделать, чтобы собрать необходимый пакет документов, способных доказать вашу правоту в суде:

- Соберите вместе все чеки и другие документы, которые способны подтвердить дату покупки и сам факт покупки у конкретного продавца.
- Приложите копию письменного обращения к продавцу, где изложено ваше требование о возврате денежных средств, и описаны причины, по которым вы хотите вернуть изделие.
- Обязательно прикрепите копию письменного отказа продавца от возврата денег за товар хорошего качества.

В жизни чаще всего возникают проблемы именно с последним пунктом возможных доказательств неправоты продавца. Это происходит, когда звучит устный отказ продавца, а письменный намеренно не составляется.

Если с вами происходит именно такая ситуация, то знайте, выход есть и из нее тоже. Приходите к продавцу со свидетелями и озвучивайте при них свои требования. Лучше в свидетели привлечь не менее трех человек. Как только продавец в их присутствии озвучил свой отказ, можете надеяться, что свидетельские показания будут приняты в суде в качестве доказательства.

Тем не менее, суд волен оценивать доказательства в рамках судебного процесса на свое усмотрение. Поэтому на практике бывают случаи, когда такие доказательства со стороны покупателя все-таки не принимаются.

Что сделать, чтобы быстро вернуть деньги за товар ненадлежащего качества. В помощь вам мы составили небольшую, но полезную памятку.

- Составьте письменное заявление с обращением к продавцу или изготовителю. В обращении укажите, что вы отказываетесь от договора купли-продажи и хотите вернуть обратно дефектное изделие. Так же вы просите вернуть вам уплаченные за товар деньги. Заявление может быть составлено в свободной форме. Но обязательно укажите в нем свои инициалы, свой адрес, и подробно опишите дефекты в товаре, который хотите вернуть. Не забудьте четко сформулировать требование о возврате денег. С примером подобного заявления вы можете ознакомиться ниже.
- Проставьте штамп на копии заявления, который подтвердит, что обращение было принято продавцом.
- Помните, что продавец не имеет никакого права не принимать у вас претензию и некачественный товар.
- Изъявите желание принять участие в процедуре экспертизы качества изделия. Согласно закону вы имеете полное право на это. Экспертиза назначается, если есть неясности у одной из сторон относительно причин появления брака в продукции. Оплачивает экспертизу продавец или изготовитель.

- Если вы не согласны с результатами экспертизы, то оспаривайте их в суде. Но если в результате все-таки выяснится, что дефекты возникли по вашей вине, то готовьтесь возмещать затраты на проведение экспертизы.

Какие документы следует оформить, чтобы не терять зря время, и не тратить свои нервы.

- Составьте заявление о том, что хотите расторгнуть договор купли-продажи. В заявлении опишите, какой именно товар вы хотите вернуть и когда вы его купили. При каких обстоятельствах обнаружили в нем брак, и в чем конкретно заключается этот брак. Обязательно поставьте свою подпись, так как анонимное обращение не будет даже принято к рассмотрению. Укажите дату составления заявления и не забудьте сделать два экземпляра.
- К своему заявлению прикрепите копии чека и гарантийного талона, если он есть. В заявлении не забудьте указать наличие приложений в виде копий документов.
- Если у вас нет документов, подтверждающих факт покупки, то в заявлении укажите свидетелей, готовых подтвердить, что вы действительно приобрели бракованный товар. Укажите полные имена, фамилии и отчества свидетелей, их паспортные данные. Попросите свидетелей поставить свои подписи.
- Попросите у продавца или менеджера, чтобы он поставил свою подпись на одном из экземпляров заявления. Эта подпись будет служить подтверждением, что продавец с вашим обращением ознакомлен. Заявление с подписью оставьте себе, второй экземпляр отдайте продавцу.
- Рассмотрите возможность отправки заявления ценным почтовым отправлением, в этом случае на втором экземпляре заявления будет находиться почтовая печать.
- Если продавец, не смотря ни на что не хочет принимать ваше заявление, то напомните ему, что ваше право на возврат денежных средств за бракованный товар зафиксировано в ФЗ №2300-1 «О защите прав потребителей».

Будет очень полезным показать ему данный закон в печатном варианте.

- Если и после этого бракованное изделие не принимают, то просите продавца повторить его отказ на диктофон или камеру, либо написать письменный отказ. После этого смело обращайтесь в суд или отдел по защите прав потребителей. Помните, закон в данном случае, полностью на вашей стороне.