

Когда возвращают деньги при возврате товара



Чаще всего сложности с возвратом денег за покупку возникают не из-за того, что в нем обнаружился дефект, а потому что он не нравится по весьма субъективным причинам. Например, покупателю больше не нравится цветовая гамма изделия, либо фасон перестал радовать, либо размер теперь не очень подходит, и так далее.

В связи с этим вполне понятно желание продавца любым способом избежать возврата денег за уже ненужную покупку. Тем не менее, в законе РФ прописаны четкие правила и обязанности продавца в подобных ситуациях, и он обязан их соблюдать.

Возмещение суммы расходов на приобретение товара при осуществлении процедуры его возврата

Согласно закону нельзя вернуть товар, который не относится к продуктам питания и содержится в списке товаров, не подлежащих обмену и возврату. Речь идет о перечне товаров надлежащего качества, который утвержден Правительством РФ в 1998 г. и отредактирован в 2015 г.

Согласно этому перечню, обменять или вернуть нельзя такую продукцию, как товары для личной гигиены, для ухода за детьми, лекарства, медицинские приборы и аппараты, парфюмерию, косметику, мебель, бытовую технику и так далее. Более подробно с полным списком вы можете ознакомиться в вышеуказанном перечне.

Если вы убедились, что вашей покупки нет в данном списке, то

смело обращайтесь в магазин для возврата товара, если вам:

- не подходит размер изделия,
- не нравится фасон,
- не устраивают габариты,
- не подходит комплектация,
- не нужна такая форма у товара,
- не нравится расцветка у вещи.

Даже если в момент покупки продавец просил вас расписаться на чеке, что вам подходит внешний вид изделия по всем параметрам, и вы расписались, то все-равно у вас есть право вернуть вещь по описанным выше причинам.

Потому что данное право закреплено в Российском законодательстве, а роспись на чеке по просьбе продавца не имеет юридической силы и не обязывает вас ни к каким действиям или отказу от действий.

В каких случаях продавец не может отказать в возврате товара?

Согласно П.1 ст. 25 Закона он обязан принять у покупателя товар, если:

- изделие еще не было в употреблении,
- пломбы и ярлыки на товаре не повреждены,
- у покупателя на руках есть документы, подтверждающие оплату покупки,
- потребительские свойства изделия присутствуют в первоначальном объеме,
- внешний вид не изменен.

Бывают ситуации, когда покупку невозможно обменять в день обращения, так как у продавца подходящего изделия нет в наличии. Тогда вы, как покупатель, можете поступить следующим образом.

1. Просите совершить обмен позднее, когда нужная вещь поступит в магазин.

2. Требуйте вернуть вам деньги за покупку в течение 3х дней со дня вашего обращения.

Оба способа допустимы с точки зрения Российского законодательства, и какой вы предпочтете, зависит только от вашего желания.

Важно! Чаще всего продавец не идет на открытый конфликт с законом и возвращает деньги покупателю, если тот настаивает, даже при наличии варианта с обменом.

Для возврата товара хорошего качества в магазин законом установлены сроки в 14 дней, но не со дня покупки, а со следующего, после приобретения, дня.

Деньги за возврат в подобных условиях продавец должен вернуть в течение трех дней с момента принятия положительного решения. А рассматривать обращение покупателя продавец имеет право в течение 10 дней.

Что нужно сделать, если вы собираетесь вернуть товар в магазин?

- Составьте заявление в двух экземплярах.
- В документе укажите название магазина, свои данные, информацию о товаре.
- Подробно опишите причину возврата.
- Четко изложите свои требования к продавцу.
- Подпишите заявление и проставьте дату.

После того, как вы отдадите продавцу свое заявление, он оформит прием товара вместе с кассовым чеком, который был выдан при покупке и передаст вам на руки накладную. Эта накладная будет служить подтверждением того, что вы сдали товар в магазин. Далее ваше заявление рассмотрит директор торговой точки и вынесет свое решение положительное или отрицательное.

Если вы не хотите, или не можете обращаться лично в магазин,

то можете отправить заявление через почту с уведомлением о вручении.