

# Назначение платежа при возврате денежных средств покупателю



Защита прав потребителей позволяет каждому клиенту вернуть свои деньги, если товар ему по каким-то критериям не подошел или оказался вовсе некачественным. При этом покупатель может вернуть свои финансы обратно только в особых случаях, и если был соблюден установленный порядок.

Действующее законодательство четко определяет порядок и оговаривает ситуации, когда покупатель имеет право требовать обратно свои финансы и когда эту операцию осуществить невозможно. Кроме прав покупателя продавец защищен от злоупотреблений вышеперечисленных правил.

## Перечень условий, при которых существует возможность осуществления возврата купленной продукции

Основанием для проведения процедуры возврата может послужить нарушение прав клиента, при котором он получит либо деньги обратно, либо товар на замену.

**Вам стоит ознакомиться с ними более подробно:**

- Если по каким-либо причинам изделие не подошло клиенту. В течение 14 дней можно отнести обратно вещь продавцу и получить назад потраченные средства. Есть одно «но»: данное правило не распространяется на категорию технически сложных товаров, а также пищевых продуктов;

- В случае если товар был продан ненадлежащего качества. Это говорит о том, что изделие нельзя использовать в своем привычном режиме, либо же оно не соответствует многочисленным заявленным характеристикам;
- Были обнаружены механические повреждения. Этот факт должен быть подтвержден и зафиксирован надлежащим образом. Клиент может сделать специальный акт, в котором необходимо расписать по пунктам каждый недостаток покупки;
- Если товар часто приходится отправлять на ремонт, либо он требует более дорогостоящих ремонтных работ. При таком раскладе необходимо сопоставить с ценой само изделие.

Клиент имеет право выбрать вариант обмена товара, так как возможен не только возврат денег.

Существует несколько категорий товаров, осуществить возврат которых невозможно, если изделие ненадлежащего качества.

**Перечень определен Правительством РФ и выглядит так:**

- Товар можно отнести к категории продовольственной продукции;
- Это косметика или парфюмерия;
- Продажа товара осуществляется с помощью метражей: ткань, штук, линолеум и др.;
- Входит в число средств, предназначенных для личной гигиены: от зубной щетки до расчески;
- Товары медицинского назначения, лекарства и аппараты;
- Различные ювелирные украшения, либо же изделия из драгоценных металлов;
- Патроны и оружие;
- Яды и различные средства бытовой химии;
- Нижнее белье, чулки и носки;
- Мебельные гарнитуры;
- Приобретенные представители флоры и фауны;
- Печатные изделия: книги, брошюры, календари и т.д.;

- У товара есть свой гарантийный срок, он также имеет бытовое назначение.

Технически сложные товары также не подлежат возврату. До недавнего времени перечень таких товаров не был закреплен действующим законодательством, и время от времени возникало множество сложностей касательно того, какие именно изделия следует вносить в эту категорию.

**Сегодня список выглядит так:**

- Летательные аппараты. Например, вертолеты;
- Средства передвижения. Например, авто и мотоциклы;
- Сельскохозяйственная техника;
- Средства, позволяющие передвигаться по снегу;
- Транспорт, который может передвигаться по воде, с электрическим двигателем;
- Разнообразное навигационное оборудование, в том числе и техника для спутниковой связи;
- Компьютерная техника и оборудование для спутникового ТВ.
- Фото- и видео аппаратура;
- Бытовая домашняя техника, которая включает стиральные машины, электроплиты, а также холодильники.

Осуществить процедуру возврата можно только в том случае, если изделие не было вами использовано и сохранило все этикетки и бирки. Если имеются какие-либо признаки использования изделия, тогда потребителю будет отказано в возврате. Клиент может продолжать отстаивать свои права и оспорить отказ. Для этого необходимо обратиться к специалистам, которые проведут специальную экспертизу, устанавливающую, в каком именно состоянии находился товар.

**Покупатель не может обратно вернуть продавцу изделие, в котором нет каких-либо недостатков, если оно обладает индивидуально-определенными особенностями, которые были согласованы с конкретными клиентами. Именно поэтому, вещи, которые были изготовлены по индивидуальному заказу, вернуть**

**покупателю обратно не удастся.**

Чтобы избавить себя от лишних проблем, следует в платежном поручении на возврат предоплаты в небольшой графе «Назначение платежа» указать правильные реквизиты поставки и главное основание – возврат предоплаты. Можете сделать ссылку на номер и дату соглашения о расторжении договора, а если такого просто нет – тогда на письмо клиента, в котором он от сделки отказывается.

При получении предоплаты от клиента вы должны составить документ под названием счет-фактура и он в обязательном порядке регистрируется в книге продаж. На сегодняшний день разрешается регистрировать счет-фактуру в книге приобретений (п.22 Правил ведения книги покупок, утв. постановлением Правительства от 26.12.2011г. №1137).

Вычет можно заявить только на протяжении одного года и то после отказа контрагента от товаров (продукции, работ, услуг) (п.4 ст.172 НК).

Обязательно следует указывать в поле «Назначение платежа» главное основание для перечисления, а также следует дописать реквизиты договора поставки. Ссылка на дату и номер соглашения о том, что договор был, расторгнут, тоже не помешает. Если он отсутствует, тогда на письмо клиента, в котором он отказался от проведения данной сделки.

## **Перевод денег покупателю на банковскую карту в рамках процедуры возврата**

Подобные операции возможны, но для этого необходимо обязательно провести процесс оформления пакета бухгалтерских документов. Операция, под названием зачисление денежных средств происходит по согласованию с клиентом. В противном случае, операция просто не пройдет. Потребитель должен

подтвердить непосредственный факт ее проведения и поэтому следует максимально внимательно относиться к таким переводам и не оповещать об одноразовом пароле, который пришел на ваш телефон.

## **Временные рамки, обязательные к соблюдению в отношении процесса денежного возмещения**

Любая организация обязуется осуществить возврат финансов клиенту в течение срока рассмотрения претензии. Согласно стандартному правилу, этот срок ограничивается всего 10 днями. Если не получите ответ за это время, данный факт может быть расценен как отказ. В кассе может не хватать суммы для возврата, тогда поставщик может воспользоваться правом взять еще три дня, чтобы собрать необходимую сумму.