

Образец документа на возврат денежных средств



Сделки, осуществляемые в магазинах, нередко не представляют для потребителя особой важности, так как чаще всего не подкрепляются каким-то документами.

Лишь изредка выдаются товарные чеки, а уж тем более редко они сохраняются самими покупателями. Однако с связи с этим возникает вопрос, как защитить свои права, если по сути, никакой регламентации сделки не было?

Достаточно обратиться к закону «О защите прав потребителей». В первую очередь данный нормативный акт прямо предусматривает возможность возврата денег, если того требует качество товара или даже желание самого покупателя.

Каким образом можно вернуть потраченные деньги при условии, что к качеству приобретенной продукции нет никаких претензий?

Чтобы возврат денег в магазине прошел быстро, даже когда товар качественный, достаточно соблюсти несколько простых правил и пройти некоторые этапы. Во-первых, необходимо определить, в чем проблема.

В первые две недели после покупки даже необязательно искать недостатки товара, он может просто не подойти или не понравится покупателю, и тот может спокойно вернуть его в магазин, заменив на такой же товар или же вернув деньги.

При возвращении качественного товара надо помнить о его

внешнем виде. Он должен быть товарным. Малейшее повреждение, которые будут допущены, лишат покупателя возможности получить свои деньги назад.

Также лучше всего сохранять этикетки и чеки, если таковые имеются. Если товар соответствует указанным требованиям, то можно смело направляться в магазин и заявлять свое требование на возврат денег.

Когда в магазин возвращается качественный товар, то деньги за него отдадут только в том случае, если отсутствует аналогичная продукция. То есть в первую очередь будет предложен обмен, и только когда его возможность отпадет можно рассчитывать на денежные средства.

Оформлять требование при этом необходимо в виде заявления, которое передается вместе с товаром. Далее всю процедуру исполняет магазин. Возврат может быть произведен сразу же, а может в течение нескольких дней.

В случае, когда товар имеет недостатки, срок для обращения существенно увеличивается. Если нет конкретно установленного гарантийного периода, то допускается возврат денег в течение двух лет, о чем говорит Гражданский кодекс РФ, а также в течение года после истечения гарантийного срока.

Процедура возврата при этом будет не сильно отличаться от той, что предусмотрена для качественного товара. Главное доказать наличие недостатков и их возникновение не по вине покупателя.

Кроме того при возврате некачественного товара возможно несколько выходов из ситуации:

- Возврат средств;
- Обмен на аналогичный товар;
- Ремонт за счет продавца или же возмещение расходов на ремонт, что понес покупатель;
- Снижение цены на товар.

Конечно, следует ожидать, что может поступить и отказ со стороны магазина, особенно если не будет доказано возникновение недостатков по вине продавца, производителя или при перевозке или же хранении.

В данной ситуации, также важно написать заявление. В некоторых случаях допускается устное изложение требования, однако оно обязательно должно быть как-то зафиксировано. Например, с помощью видеосъемки.

Некачественный товар при этом должен передаваться вместе с заявлением, а также могут понадобиться дополнительные документы, выступающие доказательством факта совершения покупки. Возможно привлечение свидетелей (не менее двух), если они присутствовали в момент заключения сделки.

Заявление на возврат средств может оформляться в свободной форме. Однако чаще всего магазин предлагает специальный образец.

Самое главное для правильного оформления, это соблюдение структуры документа:

- Шапка документа. В ней обязательно нужно указать сведения, как об организации, так и о самом заявителе;
- По центру должно располагаться слово «Заявление»;
- Основная часть. В ней необходимо в первую очередь изложить обстоятельства, причины возврата денежных средств. Также указывается требование вернуть деньги с указанием на то, какие именно недостатки стали причиной подобного решения, как эти недостатки возникли и чья в этом вина;
- Ссылки на закон. Обязательно нужно указать нормы, которые позволяют направлять подобное требование, устанавливают обязанности продавцов рассматривать претензию, а также нормы, которые нарушены. Достаточно указывать статью четвертую закона «О защите прав потребителей»;

- Обязательно должна быть дата составления документа и подпись заявителя. Кроме того возможно перечисление в заявлении документов, которые прилагаются. Это может быть товарный чек или гарантийный талон. Лучше, когда есть оба эти документа.

Администрация магазина нередко контролирует процесс составления, если бумага оформляется непосредственно на месте и в присутствии сотрудников магазина.

Важно, чтобы заявление было составлено лично заявителем, посредничество в данном вопросе не применяется. Более того, потребуются паспорт, который бы подтвердил факт того, что именно этот человек приобретал покупку и платил за нее деньги. Именно поэтому важно личное присутствие лица, даже если подразумевается участие свидетелей.

[Скачать заявление на возврат денег за товар.](#)