

Образец письма на возврат денег за купленный товар



Когда покупатель находит нужный товар, сразу обращает внимание на другие его характеристики. Не думайте, что если вещь не подошла вам по каким-то причинам, можно вести разговор о выброшенных на ветер деньгах.

У вас есть возможность обратно вернуть свои финансы, это регулирует закон о правах потребителей. Однако важно знать, когда именно его можно применять.

Перечень прав потребителя, связанных с возможностью возврата купленной продукции по личным причинам или из-за наличия производственного брака

Не понравилась вещь? Можете отнести ее обратно в магазин. Данный процесс регулирует Гражданский кодекс РФ и Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Договор является публичным и продавец не может отказать в его заключении.

Соглашение подписывается быстро, выдается чек или какая-то иная документация, которая станет главным доказательством того, что товар оплатили ранее.

Из ГК РФ и Закона № 2300-1 вытекает, что клиент может отказаться от приобретенной вещи и потребовать обратно свои финансы.

Такое возможно только если:

- Был куплен некачественный товар;
- Вещь не понравилась из-за своего цвета, размера, комплектации;
- Не была представлена продавцом достоверная информация, которая непосредственно касается товара.

Ст. 18 Закона № 2300-1, позволяет покупателю потребовать:

- Заменить вещь аналогичным товаром;
- Предоставить товар другой марки и произвести пересчет стоимости;
- Уменьшить стоимость техники;
- Потребовать как можно скорее исправить неполадки товара или возместить ущерб на его исправление.

Клиент должен согласно выдвинутым требованиям продавца вернуть обратно товар с недостатками. Вы можете смело предъявлять продавцу свои требования, если изделие оказалось бракованным, и гарантийный срок еще не истек.

Исключением из правил могут стать лишь товары, которые официально входят в список технически сложных. Осуществить их возврат можно не позже пятнадцати дней с непосредственного момента совершения покупки.

Если не понравился приобретенный товар непроизводственного характера, можете его вернуть, согласно статье 25 Закона № 2300-1. Клиенту достаточно будет обратиться к продавцу с просьбой, поскорее осуществить обменную операцию в отношении купленной вещи, которая ему по каким-либо критериям не подошла.

Данная операция возможна только в течение четырнадцати дней, и день покупки не входит в этот срок. Как быть, если вы за все это время ни разу не пользовались изделием? Проведение обменной процедуры можно смело затевать, если товарный вид соответствует. Если же в день обращения товара не оказалось в продаже, тогда вы можете просто не выполнять свои обязанности, руководствуясь договором купли-продажи.

Продавец должен решить вашу проблему в течение двух дней, и клиент имеет право настаивать на возмещении полной денежной суммы. Внимание! Произвести обмен качественных непродовольственных товаров вы имеете полное право, есть только один ключевой нюанс – если их не включили в специальный перечень непродовольственных товаров.

Нельзя обменивать косметические и парфюмерные средства, лекарственные препараты, средства личной гигиены и др. Если в период заключения розничного договора продавцом не были представлены максимально полные сведения о товаре, следует обратиться к ст.12 Закона № 2300-1.

Вы имеете право отказаться выполнять условия договора и можете потребовать обратно вернуть свои финансы, которые ранее заплатили за товар.

Как выглядит данная процедура в магазине?

Если потребитель принял решение вернуть изделие в день приобретения, либо же на следующие сутки – вопрос подлежит процедуре рассмотрения.

В каждом из случаев необходимо проверить документацию, и в каком состоянии пребывает товар:

- Пользоваться изделием нельзя: должен сохраниться презентабельный вид;
- Имеется документация, благодаря которой можно подтвердить факт осуществления покупки, речь идет о товарном и кассовом чеке. В случае если отсутствует что-либо из вышеперечисленного, тогда понадобится талон с подписью и печатью продавца.

Обязательно необходимо ссылаться на показания свидетелей, об этом идет в ст.25 закона от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Процедура возврата финансов необходима, чтобы директор

магазина вынес резолюцию о том, что процедура возврата средств была осуществлена:

- Клиент предъявил чек из кассового аппарата и на нем есть отметка «Деньги вернуть».
- Если чека нет, тогда покупателю просто необходимо написать письменное заявление, чтобы ему вернули средства в произвольной форме и тогда отметка «Деньги вернуть», будет проставлена на заявлении.

Продавец-кассир принимая во внимание основания чека вынужден вернуть средства покупателю из операционной кассы. Если позволяет ККМ, можно получить возвратный чек, в котором должна стоять отметка «Погашено». В одном чеке может быть несколько товаров, тогда забирают оригинал документа, клиент получает взамен заверенную копию чека.

Эту процедуру необходимо осуществить в конце рабочего дня:

- Составить Акт о возврате денег (форма №КМ-3) и поставить на нем штамп. В качестве приложения к акту – лист с наклеенными на него уже погашенными чеками. Акт с приложениями следует передать в бухгалтерию;
- В графе 15 Журнала следует указать сумму, которая была выплачена, согласно чекам (форма №КМ-4).

Заявление должно быть составлено в письменном виде. На нем руководитель организации должен поставить свой фирменный штамп с отметкой «Деньги вернуть», и запустить процедуру оформления двух накладных на возврат в нескольких экземплярах (клиенту для получения обратно потраченных финансов и продавцу к товарному отчету).

Типовой формы документа не существует. Возврат средств покупатель получит из главной кассы фирмы, но не из операционной. Этот момент обязательно следует учесть. Процесс оформления заявлений и накладных позволяет выдать обратно денежные средства из главной кассы, согласно так называемому расходному кассовому ордеру клиента, а вам нужно будет

подтвердить свою личность, предъявив паспорт.

Если оплату проводили с помощью банковской карточки, тогда процедура выглядит немного иначе. Осуществлять возврат денежных средств нельзя, согласно п. 3 Официального разъяснения ЦБ РФ от 28.09.09г. №34-ОР. Данная процедура будет квалифицирована как обналичивание карты.

Финансы за товар будут возвращены в безналичном порядке, то есть на карту клиента, с которой и проводилось списание. Важно предъявить не только паспорт, карту, но и кассовый чек.

Если возврат оформляется в день приобретения товара, операцию по оплате с платежной карты можно смело отменять. Деньги со счета клиента не будут списаны. Сумму отмененной операции не нужно отражать в журнале кассира-продавца.

Если возврат осуществляется гораздо позже дня покупки, подобные операции по возврату будут осуществлены согласно договору эквайринга с банковской структурой. Финансы зачисляет банк, комиссии при возврате средств не будет.

Каждый из этих случаев подразумевает под собой наличие заявления от клиента на возврат финансов, а также непосредственного оформления акта по форме №КМ-3.

Покупатель должен приложить к претензии доказательства на проведение перечисления средств за поставку товара, либо иная документация, которая подтверждает факт осуществления оплаты, согласно договорным отношениям.

Письмо необходимо составить на фирменном документе компании и указать правильно ее реквизиты. Для подобных целей обычно в фирме есть заготовленные бланки, которые можно смело использовать в своих целях.

Если такого бланка нет, тогда обычный листок бумаги подойдет. На него наносят угловую печать и записывают реквизиты организации в правом верхнем углу после данных об адресате.

Письма необходимо писать на имя главного лица компании, то есть директора или управляющего. После должности следует указать полное название юрлица и личные данные руководителя.

Претензия, отправленная в адрес физического лица, подразумевает под собой указание ФИО человека, который ее составил, его адрес проживания, электронную почту и телефон для связи. Начинать стоит письмо с фразы «Прошу Вас вернуть».

Такая манера ведения деловой переписки настраивает на неагрессивный лад. После указания причины, вы должны обозначить сумму, перечисленную за поставку вещи. Какая именно продукция была доставлена? Не забудьте прикрепить к письму документы, которые удостоверяют непосредственный факт перечисления финансовых средств, а также копии всех бумаг.

[Скачать образец письма на возврат денежных средств за товар.](#)