

Образец письма на возврат товара, документальное оформление



Составить заявление о возврате товара может любой человек, даже не имеющий специального юридического образования. Однако знать некоторые тонкости и особенности возвратной процедуры ранее купленного товара будет полезным. Это поможет вернуть изделие обратно в магазин без особых трудностей и избежать необоснованного отказа администрации магазина.

Когда покупатель имеет право вернуть приобретенную продукцию обратно в магазин?

Ответ на вопрос содержится в статьях 18 и 25 Закона о защите прав потребителей. В соответствии с ним вернуть вещь можно в случае:

- обнаружения брака или других дефектов;
- если вещь не подходит по цвету, фасону, габаритам и другим характеристикам.

Процедуру возврата нужно начинать с предъявления своих требований продавцу. Это необходимо сделать посредством подачи заявления. До составления указанного документа нужно соблюсти необходимые условия, предъявляемые к возвращаемому изделию. Товар, который возвращается не должен:

- иметь продовольственное назначение (продукт питания);
- иметь нарушение товарного и внешнего вида (упаковки, фирменных знаков, ярлыков, этикеток);
- быть в употреблении или иметь следы такового;

- входить в Перечень качественных товаров, возврат которых не осуществляется.

Товар можно вернуть продавцу, если он куплен не позднее 15 суток с даты подачи заявления.

Необходимо знать, что изделия, включенные в Перечни невозвратных товаров можно вернуть только в случае наличия в них дефектов.

Предъявить требование о возврате вещи можно в случае:

- приобретения товара (услуги) ненадлежащего качества или изделия, который не соответствует заявленным характеристикам;
- покупки вещи, имеющей неисправность, дефекты или брак;
- преднамеренного непредставления покупателю информации об имеющихся недостатках (дефектах, повреждениях).

Бывает, что товар изначально имеет различной степени повреждения, недостатки и дефекты, не мешающие использованию изделия по назначению. Как правило, такая вещь продается со значительной скидкой. Если до покупателя предварительно была доведена указанная информация, то при его согласии купить такой товар, должен составляться акт, в котором указывается:

- название изделия;
- описание и характеристика;
- свойства и функционал;
- количество;
- имеющиеся недостатки.

Если потребитель подписывает акт, значит он соглашается, и вернуть такую вещь обратно на практике очень сложно.

Определенной формы заявление о возврате изделия продавцу не установлено. Оно может быть написано от руки, или набрано на компьютере. Основное правило – указание в тексте необходимых реквизитов. Какие элементы должны быть в заявлении? Заявление обязательно должно содержать сведения о:

- наименовании магазина, его местонахождении (адресе), контактной информации организации (ФИО руководителя и другие известные реквизиты);
- обстоятельствах покупки вещи (свободный рассказ);
- дате и времени приобретения;
- причинах возврата.

В тексте лучше написать статью закона, на которую ссылается потребитель. Например, пункт 1

статьи 18 Закона о защите прав потребителей, закрепляет право покупателя вернуть товар в случае обнаружения неисправностей или недостатков. Или пункт 1 статьи 25 вышеуказанного Закона, регулирует условия возврата товара надлежащего качества.

В конце заявления необходимо поставить подпись и расшифровать её. Перед подписью проставляется дата составления заявления.

Перед тем, как подписать документ, следует обратить внимание продавца на то, что покупатель знает, что в случае отказа или отсутствия реакции на заявление, о своем праве обратиться за защитой в судебную инстанцию. Если указанный текст не вставить в заявление, право на судебную защиту все равно сохранится за покупателем, но как правило, напоминание об этом продавцу имеет положительные вопросы. Кроме того, такой абзац покажет продавцу о юридической грамотности покупателя и его уверенности.

Чтобы составить четкое и аргументированное заявление, лучше составить его дома, особенно о возврате бракованного изделия, и позже отдать в магазин.

Процедура написания заявления состоит из нескольких этапов:

1. Сбора данных для основного текста. Сведения о магазине содержатся в чеке, накладной. Если в документах из магазина не значится фамилия руководителя – заявление пишется прямо на сам магазин.
2. Оформление шапки заявления, где первым делом указываются

реквизиты продавца, а потом – покупателя (паспорт, адрес и другие контакты);

3. В середине заявления пишется название документа – Заявление.
4. Описание обстоятельств приобретения вещи, и причин возврата. В этом же пункте описываются законодательные нормы, на которые ссылается покупатель.
5. Ниже указываются требования покупателя и сроки исполнения. Здесь покупатель может описать и потребовать возместить дополнительные расходы, связанные с возвратом: стоимость доставки, ремонт, ущерб в результате применения некачественного товара.
6. Прикладывание необходимых документов, доказывающих требования покупателя.
7. Проставление даты и подписи (с расшифровкой).

Заявление нужно составить и для покупателя, и для продавца.

Важно: возмещение стоимости покупки возможно, если обращение произошло в течение 2-х недель после приобретения вещи, либо до конца того же операционного дня (до закрытия кассы).

Уже упоминалось, что качественный или некачественный товар может быть возвращен в магазин, расположенный в сети интернет. Процедура при возвращении изделий, купленных дистанционно, урегулирована статьей 26 Закона о защите прав потребителей и Правилами о продажах онлайн. В этом случае покупатель также должен оформить заявление о возврате.

Причина возврата при покупке товара посредством интернета не указывается. Такой товар должен быть принят назад в течение недели. Информация о таком праве покупателя должна присутствовать на выдаваемом покупателем чеке, накладной или акте о передаче товара. В случае отсутствия таких сведений срок возврата товара продлевается до 3 месяцев.

Товар любого качества может быть принят продавцом обратно при сохранении:

- товарного вида (отсутствии следов эксплуатации);
- комплектации;
- инструкции;
- штампов;
- пломб;
- фирменных ярлыков.

Доказательством покупки могут служить переписка по электронной почте с продавцом, свидетельские показания и другие имеющиеся документы.

Принятый Правительством Российской Федерации Перечень изделий, возврат которых не осуществляется, не распространяется на товары, купленные в интернете. Поэтому за любую купленную вещь можно вернуть деньги или обменять его на подобный (аналогичный).

Деньги за возвращённый товар перечисляются покупателю за 10 суток. Потребитель может потребовать уплаченные им расходы на пересылку вещи в обе стороны. Заявление может быть оформлено также, как и при подаче в обычный магазин. Часто онлайн-магазины содержат на сайте специальные разделы, где покупатель может заполнить специальную возвратную форму – возврат.

Другое дело – возврат некачественного товара, недостатки которого были обнаружены уже после доставки. Покупатель может потребовать от интернет-магазина:

- забрать некачественную вещь и выслать аналогичный взамен;
- заменить купленное изделие на другое с корректировкой стоимости и доплатой (либо возвратом) денег;
- возместить стоимость произведенного покупателем ремонта;
- уценить товар;
- вернуть деньги.

Часто в этих ситуациях нужна экспертиза, которая проводится за счет продавца. При установлении вины покупателя в повреждении товара, стоимость экспертизы ему не вернут.

Технически сложные товары продают только с гарантией. Например, холодильник, стиральная машина, компьютер. Стоимость таких изделий достаточно высока. Если у такой вещи выявились дефекты, нужно в течение 14 дней оформить и направить заявление в адрес руководителя интернет-площадки. К заявлению прилагается копия технического паспорта, гарантийного талона, накладной и чека. Некачественный товар отсылается обратно в онлайн-магазин.