

Образец заполнения заявления на возврат товара



Для того чтобы правильно составить заявление на возврат товара, не обязательно иметь юридическое образование, хватит элементарного знания нескольких аспектов возврата товара в магазин купленной вещи. Будет не лишним и знать, как вернуть товар, чтобы не получить необоснованный отказ от продавца.

Письменное официальное обращение одного или нескольких лиц в государственный орган, администрацию организации или орган местного самоуправления в отношении возврата ценностей товарно-материального характера называется заявлением на возврат товара. В отличие от жалобы, заявление не имеет под собой нарушений законных прав и интересов гражданина и не предполагает просьбы об устранении данного нарушения.

Исходя из этого, можно сказать, что заявление имеет несколько иную направленность, чем жалоба, а именно реализации прав и интересов гражданина, обратившегося с заявлением или устранение недостатков в работе юридического лица.

На чьей стороне закон в процедуре возврата приобретенного товара?

Магазину, конечно, это не выгодно, когда покупатель возвращает товар, поэтому продавцы всеми правдами и неправдами не хотят принимать товар назад и всячески пытаются препятствовать осуществлению этого права покупателем. Чаще всего предлагают отправить товар в гарантийный ремонт или вообще отказываются принимать. Не стоит забывать, что любая коммерческая деятельность на территории Российской Федерации осуществляется только в соответствии законодательством РФ.

А Федеральный закон «О защите прав потребителей» устанавливает обязанность продавца в случаях, предусмотренных законом принять товар, и возратить всю сумму, уплаченную за товар.

А вот нарушение норм законодательства РФ недопустимо, и в случае написания заявления о возврате товара, магазин обязан исполнить требование норм права и принять товар в том случае, если у покупателя имеются обоснованные причины для возврата, согласно законодательству РФ. Хотя магазин и понесет убытки, но продавец обязан принять товар и возместить потраченную сумму на товар.

Это требование законодательства, связано именно с таким положением, что покупатель, уплачивая деньги продавцу должен получать качественные товары и услуги. В случае неисполнения этого условия у покупателя появляется право вернуть товар продавцу, а себе деньги, уплаченные за товар.

В подтверждение этому положению можно обратиться к ФЗ «О защите прав потребителей»:

- статья 18 гласит, что при обнаружении брака или недостатков, покупатель имеет право возратить продавцу товар.
- статья 25, дает право возратить товар, если он не подошел покупателю по цвету, размеру, фасону и т.д.

При возврате товара продавцу у покупателя появляется выбор, каким образом он хочет получить возмещение, вернуть деньги, заменить товар, получить скидку на товар.

Чтобы вернуть товар продавцу, необходимо первым делом составить грамотно заявление, а, чтобы его вернуть надо, чтобы все условия для возврата были соблюдены:

- товар не относится к категории продуктов питания;
- если товар исправен и не подошел, но сохранились все ярлыки, этикетки, товарный вид и упаковка;
- после покупки прошло менее 15 дней;

- не относится к перечню товаров надлежащего качества, которые возврату и обмену не подлежат (Постановление Правительства России №55 от 19.01.1988 года) и не относится к технически сложным товарам (Постановление Правительства России №924 от 10.11.2011года).

Обратите внимание, что товары, упомянутые в Постановлениях Правительства, подлежат возврату, только при обнаружении брака или неисправности.

Срок для возврата товара в магазин указан в законе РФ и не превышает 14 дней, не считая дня покупки. Как и любой срок, установленный законодательством, начинает течь со следующего дня после покупки. Если же срок будет пропущен, то продавец вправе отказать в приеме товара обратно.

Для возврата денег продавцу дается 3 банковских дней, причем потребителю возвращается вся стоимость товара.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» дает перечень товаров, которые возможно вернуть в магазин:

- товары, не соответствующие по качеству и их недостатки, выявились в период гарантийного срока (для технически сложных товаров – 15 дней)
- товары надлежащего качества, но не подходят по характеристикам, можно вернуть в течение 2 недель, если они подлежат возврату.
- товары, которые были приобретены через интернет, т.е. дистанционно

Законодательство РФ предусмотрело и такое право у покупателя – вернуть бытовую технику, спортивный или садово-огородный инвентарь, канцелярию, кухонную утварь, обувь, вещи для активного отдыха, товары из меха и кожи, а также другие товары, которые не устраивают покупателя по тем или иным причинам.

Возврату подлежат все товары, которые куплены не только в

обычных торговых палатках, точках, магазинах, но и через интернет, за исключением, товаров относящихся к следующим категориям:

- продукты питания;
- лекарственные средства;
- товары, для личной гигиены;
- товары, указанные в перечне, утвержденном постановлением Правительства № 55 от 19.01.1998 года;
- технически сложные товары, закрепленные Постановлением Правительства № 924 от 10.11.2011 года, за исключением неисправных товаров.

Весь перечень представлен в Правилах продаж отдельных видов продукции и утвержден Постановлением Правительства РФ. Но к покупкам через Интернет это не применяется, поэтому все товары, купленные дистанционно, подлежат возврату, кроме выполненных по индивидуальному заказу и качественных товаров.

Для того, чтобы правильно оформить заявление на возврат товара, нужно подробно изучить все документальные подтверждения.

После подробного изучения, составляем заявление:

[Скачать образец заявления на возврат товара можно здесь.](#)

Оформляем шапку документа, предварительно выяснив наименование организации продавца, указывает данные юридического лица, продавшего товар. Ниже указываем данные покупателя (ФИО, паспортные данные, адрес, телефон, e-mail).

Ниже по центру пишем «заявление».

А далее с красной строки описываем всю ситуацию, т.е. как, когда и где был приобретен товар, по какой причине возвращаете в магазин. Желательно все это расписывать со ссылками на статьи закона.

С красной строки указываем свои требования, что хотите

получить от продавца: аналог товару или деньги, а также в какой срок. Также необходимо указать стоимость товара, подтверждая это документально (кассовый или товарный чек вполне подойдет).

Кроме замены товара аналогом или возврата денежных средств, законодатель предполагает и другое возмещение:

1. Оплатить доставку товара;
2. Возместить денежные средства, потраченные в результате устранения неполадок;
3. Отремонтировать товар за счет продавца;
4. И другие...

Ниже оформляем отметку о приложениях, то есть перечисляем весь пакет документов, прилагаемый к заявлению.

Ставим дату составления заявления, подпись и расшифровку заявителя.

Заявление составляется в двух экземплярах, оригиналы документов остаются у заявителя, а к заявлениям прикладываются копии документов. Один оригинал заявления остается у заявителя, а второй отдается продавцу.