

Образец запроса на возврат денежных средств за товар



В связи с большим количеством недобросовестных продавцов и производителей каждый из нас сталкивался с необходимостью вернуть приобретенный товар.

Только далеко не все знают, каков правильный порядок такого возврата. Зачастую, из-за неверных действий или упущенного времени уже отсутствует возможность получения своих денежных средств обратно.

Перечень ситуаций, при которых потребитель может сдать продукт обратно в магазин и потребовать возмещения расходов

Каждый из нас знает основное правило, согласно которому любой приобретенный товар можно вернуть продавцу в течение 14 дней со дня покупки. Причем сам день покупки в этот период не включается, отчет начинается со следующего дня. О том, что в этом правиле есть исключение в виде продуктовых (продовольственных) товаров, которые не подлежат возврату, тоже знают многие, только законодательство (часть 1 статьи 25 ФЗ РФ «О защите прав потребителей») предусматривает конкретные ситуации, при которых можно совершить возврат.

Согласно данному документу, вернуть товар можно:

- Если он не подошел покупателю по габаритам или форме;
- Если он не подошел по таким параметрам как: фасон, расцветка или размер;
- Если покупателя не устраивает комплектация товара.

Эти ситуации вполне понятны, именно поэтому законодательством и предусматривается возможность возвращения таких покупок, со взаимным возвращением продавца уплаченных ему денег.

Подобная процедура включает в себя несколько основных моментов:

- Возврат покупки допускается только тогда, когда покупатель приносит товар в целостности и сохранности по ее внешним данным и техническому функционалу. Здесь есть исключение, если товар изначально подавался с дефектом, о котором знали и продавец и покупатель;
- У лица, желающего вернуть купленный товар обязательно должен быть на руках чек, согласно которому и была оплачена эта покупка. Закон допускает использование в качестве доказательства оплаты свидетельскими показаниями, в ситуациях, когда у лица, отсутствует официальный чек;
- Возврат какого-либо товара допускается только тогда, когда он не находился в использовании.

Закон предусматривает ряд исключений для товаров, которые после покупки нельзя обменять или вернуть:

- Товары и предметы личного использования и гигиены: нижнее белье, парфюмерия, косметические средства;
- Товары бытового назначения для употребления и приготовления пищи, ювелирные изделия с элементами драгоценных металлов и камней;
- Печатная продукция в виде книг, журналов и блокнотов;
- Текстильная продукция;
- Лекарственные средства и предметы, используемые для домашнего оказания медицинской помощи.

Опять же здесь существует поправка, что данные товары указанных выше групп могут быть возвращены в том случае, если они оказались бракованными.

Возврат товара должен осуществляться по определенному порядку,

закрепленному в ФЗ РФ «О защите прав потребителей». Он строго предусматривает срок, в течение которого может быть произведен обмен или возврат купленного товара – 14 дней.

Этот же законодательный акт предусматривает три ступени возврата для товаров:

- Обмен на аналогичную продукцию;
- Возврат денежных средств которые были уплачены покупателем за данный товар;
- Если аналогичного товара нет в наличии в день обращения покупателя об обмене, по взаимному соглашению они могут не проводить процедуру возврата денег, а просто подождать, когда к продавцу поступит в продажу аналогичный товар и провести обмен товара чуть позже.

Каждое из этих действий должно быть закреплено в письменной форме. Покупатель оформляет свое обращение Письмом-требованием. Вручение такого Письма производится непосредственно продавцу или руководству торговой точки. Причем писать такое обращение нужно обязательно в двух экземплярах и у себя оставлять второй экземпляр с отметкой продавца, когда и кто получал первый экземпляр с их стороны.

Отметка должна содержать в себе полную информацию о лице, которое его принимало, а именно ФИО лицо и полное название занимаемой им должности. Если нет возможности вручать Письмо лично продавцу, можно направить его почтой, но только заказным письмом с уведомлением. Если речь идет о возврате денежных средств, то они должны быть переданы покупателю в течение 3-х дней с того момента, как он в свою очередь, вернул товар продавцу.

Для того, что бы процедура обмена и возврата в магазине имела прочную юридическую основу, любое обращение к руководству или администрации торговой точки должно оформляться письменно. Просьба о возврате денежных средств должна быть написана правильно.

В такого рода обращениях обязательно должна присутствовать следующая информация:

- ФИО руководителя торговой точки (продавца) к которому обращаются;
- Полный адрес торговой точки, в которой был приобретен товар (включая почтовый индекс);
- Полные данные обращающегося лица (покупателя), с указанием контактных телефонов для связи;
- Основная часть обращения должна в себе содержать:
 - Дата обращения, полные данные товарных (кассовых чеков) на которые ссылается заявитель;
 - Причины, по которым лицо намерено обменять (вернуть) купленный товар;
 - Указание на то, что товар, о котором идет речь находится в полной сохранности и не вводился в использование;
 - Обязательно нужно сделать акцент, что согласно ФЗ РФ «О защите прав потребителей» со дня покупки еще не прошло 14-ть дней;
 - Сделать конкретную приписку о том, чего хочет заявитель: вернуть товар и свои денежные средства или обменять товар на аналогичный;
 - Приложить подлинник чека (но у себя обязательно необходимо оставить его ксерокопию);
 - Поставить дату, подпись и расшифровку подписи.

Соблюдая такие простые, но важные правила, возвращение не понравившейся покупки не составляет никакого труда. Здесь важно следит за предусмотренными законодательством сроками и все действия оформлять письменно.