

# Образец заявки на возврат денежных средств за товар



В России существует такой нормативный акт, как закон «О защите прав потребителей» (далее – «Закон»). Его предназначением является защита граждан от недобропорядочных продавцов, которые для увеличения собственных прибылей могут иногда продавать товар, мягко говоря, не соответствующего качества.

Однако Закон идет даже дальше, нежели только защищает покупателей от приобретения ими бракованных товаров. Потребители имеют право обменивать даже абсолютно нормальный по качеству товар, который по тем или иным причинам перестал нравиться. Но, конечно же, подобные права не безграничны, иначе бы пришлось защищать уже самих продавцов.

## **Как потребитель может вернуть свои деньги, потраченные на приобретение товара, не соответствующего представленным качественным характеристикам?**

Совершенно очевидно, что товар покупателю нужен исключительно качественный, чтобы им можно было пользоваться по назначению, и чтобы он выполнял все необходимые функции.

Если приобретенная вещь никак не соответствует вышеназванным качествам, если она барахлит и отказывается работать, тогда потребитель имеет право на обмен или возврат такого товара в магазин.

Однако здесь нужно сделать одну очень важную поправку. Если товар приобретается с оговоренными дефектами, тогда

покупатель, оплачивая его, соглашается с ними.

Например, продавец предупредил, что покупаемый электрочайник имеет один недостаток – у него не закрывается крышка для набора воды. Но покупатель все равно согласен его взять и подпирает крышку устанавливаемым на нее сверху грузом или крепить ее скотчем к корпусу чайника, поскольку продавец делает щедрую скидку, скажем, в 50%.

С одной стороны магазин избавляется от явно невостребованного товара, с другой – покупатель тратит в два раза меньше денег, получая не очень качественный, но, тем не менее, работающий прибор, который будет в состоянии выполнять свою главную функцию – нагревать воду до 100 градусов Цельсия.

**Однако если дефекты приобретаемого товара оглашены продавцом не были, и покупатель совершенно не желал покупать за такие деньги бракованную вещь, согласно ст.18 Закона, он вправе:**

- Потребовать от продавца уменьшения покупной цены постфактум;
- Заменить бракованную вещь на аналогичную, той же самой марки, либо иной, но с пересчетом цены;
- Требовать безвозмездного устранения выявленных недостатков;
- Отказаться от договора, вернуть товар и получить обратно покупную цену в полном объеме.

Кроме того, если бракованный товар повлек возникновение каких-либо убытков у покупателя, то они также подлежат возмещению в полном объеме.

Например, в случае с тем же чайником – крышка его могла открыться в самый неподходящий момент и ошпарить приобретателя кипятком. В этом случае, вместо чаепития пришлось бы обращаться к врачу и производить лечение.

Расходы на лечение (составленную из цены медикаментов или платных консультаций эскулапов) тоже можно взыскать с

покупателя, поскольку он не сообщил о неисправности прибора, хотя согласно ст.4 Закона он обязан был передать товар надлежащего качества (не оговорив иное).

Кроме того, согласно ст.15 Закона можно требовать также компенсации морального вреда.

Если возникает спор о причинах возникновения недостатков, продавец, изготовитель или уполномоченная организация должны за свой счет провести экспертизу такого товара, чтобы выявить природу неисправностей.

В том случае, если будет доказана вина самого покупателя, который несоответствующим образом производил эксплуатацию прибора, тогда он лишается прав на защиту своих интересов по ст.18 Закона.

В противном случае, если приобретатель в дефектах не повинен, его права сохраняются в полном объеме. Ст.21 Закона регламентирует, что обменять товар, продавец обязан в течение 7 календарных дней с момента обращения к нему покупателя, а если ему потребуются дополнительная проверка качества – в течение 20 дней.

При необходимости поставки в магазин необходимых для обмена товаров, срок может быть продлен до месяца.

Требования приобретателя о возврате денежных средств, уменьшении цены, а также возмещении причиненного вреда, согласно ст.22 Закона, должны быть осуществлены в течение 10 дней с момента обращения покупателя.

Если же требования потребителя не будут исполнены в установленные сроки, согласно ст.23 Закона, продавцу начинают начисляться пени в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Эти деньги также имеет право получить покупатель. Обращение сразу необходимо производить в письменной форме, чтобы на

руках иметь доказательную базу в случае неисполнения магазином своих обязанностей по возврату денег, когда нужно будет обращаться в суд.

Указания продавца на невозможность исполнить требования покупателя в силу того, что у последнего не сохранился кассовый чек, будут необоснованными, поскольку ст.18 Закона прямо указывает, что отсутствие кассовых или товарных чеков не является основанием для невозможности потребителю защитить свои законные права. Хотя чеки лучше сохранять, чтобы не было лишних сложностей.

**Сохранять их необходимо в течение всего гарантийного срока на товар, поскольку согласно статьям 18, 19 Закона, возврат некачественного товара или его ремонт за счет продавца можно осуществить в течение именно этого срока. Он устанавливается индивидуально на каждый отдельный товар. В том же случае, если срок не установлен, то он по умолчанию равен двум годам с момента приобретения товара.**

Для товаров продовольственных устанавливается не гарантийный срок, а срок годности.

Ст.25 Закона предусматривает, что даже тот товар, который соответствует всем установленным нормам качества, может быть обменен покупателем, если не подошел ему по размерам, фасону или цвету.

Такой товар может быть заменен на аналогичный, а если в наличии на складе магазина подобного товара нет, тогда покупателю должны быть возвращены денежные средства.

**Чтобы свои права осуществить, должны быть совокупно выполнены следующие условия:**

- Меняемый товар не должен иметь следов ношения или использования, должен быть сохранен товарный вид, все ярлыки и пломбы должны быть на местах;
- Товар должен быть непродовольственным, и не должен быть

включен в перечень, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55. В него включаются те вещи, которые возврату и обмену по ст.25 Закона не подлежат (среди них автомобили, сложная техника, бытовая химия, предметы личной гигиены, медикаменты и некоторые другие товары);

- Покупатель должен обратиться к продавцу с соответствующим требованием в течение 14 дней с момента осуществления покупки (сам день приобретения в этот срок не включается).

Обращение к продавцу в этом случае также рекомендуется производить в письменной форме.

**Письменные обращения – это лучший вариант взаимодействия с продавцами, да и не только с ними, но и вообще предпочтительный вариант коммуникации, когда дело касается юридически значимых действий.**

Только зафиксированные на бумаге обстоятельства и даты могут служить доказательствами в суде. Устные договоренности к разбирательству не подтянешь.

В письме на возврат денег можно прописать все имеющие значение обстоятельства.

**Поскольку форма нормативными источниками для подобных документов не устанавливается, можно составить его в свободной форме, но обязательно указав:**

- Стороны, которые участвуют в вопросе – в данном случае, продавца и покупателя. Покупатель должен прописать свои ФИО, адрес и контакты, а в отношении покупателя – наименование (если магазин принадлежит юридическому лицу, его адрес) или ФИО и адрес индивидуального предпринимателя;
- Обстоятельства дела – когда и какой товар был приобретен, по какой цене, а также по какой причине производится возврат/обмен;

- Требования покупателя – помимо возврата денег можно потребовать возмещения вреда, о чем уже упоминалось выше;
- Дата составления, подпись заявителя.

**На втором экземпляре важно получить подпись продавца (представителя магазина), а также дату получения им документа.**

Как вариант, можно отправить заказное письмо по почте, там дата доставки будет зафиксирована, и даже если продавец не заберет письмо, это все равно будет считаться его надлежащим уведомлением. Если он не ходит на почту – это его личные проблемы, и уж никак не потребителя.

**Есть прецеденты, когда на втором экземпляре расписывались лица, которые трудились в магазине неофициально. В суде продавец сумел доказать, что расписавшееся в письме лицо вообще к нему никакого отношения не имеет, соответственно, требований покупателя он не знает и не может знать.**

Чтобы подобных ситуаций избежать, можно сразу направлять требования по Почте России – так будет точно надежнее.