

Образец заявления на возврат денег за товар по закону



Случается, что покупатель разочаровывается в купленном товаре. Возникает желание вернуть его обратно и получить уплаченную сумму назад. В случае, когда вещь имеет недостатки, это упрощает задачу.

Если же ее качество соответствует стандартам, необходима подача заявления о возврате покупки и уплаченных средств. Нужно иметь в виду, что обмену подлежат не все товары. В такой ситуации необходим диалог не с поставщиком, а с продавцом. Нужно будет составить заявление о возвращении покупки.

Перечень условий, при которых возможно проведение возврата купленной продукции

Чтобы вернуть деньги за покупку, качество которой является надлежащим либо ненадлежащим, должны быть соблюдены следующие требования:

- Покупка должна быть снабжена документацией, подтверждающей ее приобретение;
- Вещь не должна иметь следов использования. Необходимо, чтобы упаковка была снабжена ярлыками и бирками;
- Требовать возврата возможно на протяжении двух недель со дня приобретения. Отсчет срока старует со следующего дня после дня продажи;
- Потребуется посещение торговой точки и обращение к работнику торговли. С поставщиком в контакт вступать нет необходимости;
- Основанием для того, чтобы обменяли вещь, имеющую

хорошее качество может послужить неудовлетворенность фасоном, формой или комплектацией. Для обмена вещи неудовлетворительного качества необходимо наличие заводской поломки или брака;

- В магазине возможно получить предложение об обмене. Если в наличии данного товара нет, то стороны договариваются о том дне, когда он поступит на прилавок. Второй вариант связан с возвратом покупателю денежных средств, включая и случаи наличия брака. Возврат денег происходит в течение трех дней.

Норма, в соответствии с которой возврат возможен в течение четырнадцати суток, не относится к следующим разновидностям товаров:

- Книгам;
- Лекарствам;
- Товарам, используемым в гигиенических целях и другим.

Однако в случаях обнаружения одного из вышеперечисленных видов существенного недостатка (к примеру, истечение срока годности у лекарства) до использования продукта подобная покупка может быть возвращена в магазин.

Когда в момент приобретения претензий к качеству вещи не имелось, а при использовании были выявлены недостатки или произошла поломка, а срок годности еще не истек, приобретший вещь гражданин имеет право обратиться со следующими требованиями:

- Осуществить ремонт товара;
- Снизить стоимость, на сумму пропорциональную обнаруженному недостатку;
- Обменять на аналогичный товар с соответствующим уровнем качества;
- Произвести возмещения денег, который были необходимы для ремонта;
- В полном объеме вернуть уплаченные в момент

приобретения деньги.

Зачастую у покупателя отсутствует информация о верной тактике, которую следует выбрать, общаясь с продавцами в торговой точке, решив вернуть покупку, вне зависимости от ее качества.

Здесь возможно использование следующего алгоритма:

- Посетить торговую точку, чтобы переговорить с продавшим товар работником, желательно пригласив с собой человека, присутствовавшего в момент совершения приобретения, что поспособствует не допустить конфликт. При разговоре можно вести диктофонную запись, однако продавец должен быть проинформирован об этом. Общение нужно вести в дружеском ключе, но при этом придерживаться официальных рамок;
- Начав беседу, следует осуществить передачу работнику магазина заявления о возврате покупки, пояснив причины. К продавцу нужно обратиться с просьбой о проставлении подписи и числа, в которое заявление приняли для рассмотрения, на документе, который останется у потребителя;
- Затем работнику передается купленная вещь, которую он проверяет на предмет того, не была ли она в употреблении. В случае возражений с его стороны, нужно попросить разъяснить, в чем именно товар не соответствует неиспользованному;
- Передав товар, следует обратиться к продавцу с просьбой о демонстрации аналогичной продукции. В случае, если будет найден подходящий товар, в обязательном порядке производится оформление передаточного акта, подтверждающее факт замены, с указанием даты, когда произошла замена, в данном случае это обеспечит сохранность двухнедельного срока, когда есть возможность поменять товар. При необходимости, число замен не ограничено;
- Если нужное изделие отсутствует, нужно изменить содержание заявления, указав на желание вернуть

уплаченную за товар сумму. Возможно также подать второй вариант заявления, составленный заблаговременно;

- В том случае, когда организация собирается осуществить возврат денежных средств, нужно сообщить работнику номер телефона, по которому можно связаться с покупателем. Это нужно в той ситуации, если денежные средства будут возвращаться не в день, когда покупатель обратился за ними;
- Чтобы получить денежные средства, нужно в трехдневный срок посетить адрес, который указал продавец, в целях получения денежных средств в размере, указанном в заявлении, у главного кассира учреждения.

Заявление о возвращении денежных средств за товар надлежащего качества пишется по стандартному шаблону.

В него включается следующая информация:

- Шапка. Содержит название торгового учреждения, в котором приобретался товар, и данные о руководителе;
- Далее указываются данные о покупателе, сведения о паспорте, месте проживания и контактный телефон;
- Основная часть содержит информацию о том, какой товар был куплен, когда это произошло, и какая сумма была уплачена;
- Указываются сведения о реквизитах документа, подтверждающего факт покупки;
- Разъясняются причины, по которым потребитель хочет вернуть товар (к примеру, куртка не подошла по размеру);
- Указывается сумма, которую гражданин требует выплатить;
- Внизу проставляется число, когда было составлено заявление, после чего заявитель подписывает его. Также перечисляется приложенная документация;
- Прилагаются бумаги, подтверждающие приобретение товара (в оригиналах или копиях);
- Если требуется вернуть товар, который имеет ненадлежащее качество, то претензию следует составлять по тем же правилам. Отличие состоит лишь в следующих дополнениях:

- Заявитель сообщает, какой способ решения вопроса для него оптимален: возвращение денежных средств, предоставление скидки, возмещение расходов на ремонт и т.д.;
- Сообщается о том, что в случае проведения магазином собственной экспертизы, последний обязан известить об этом заявителя, чтобы он мог лично присутствовать на ней;
- Возможно дополнение в виде отсылки к нормам, содержащимся в Законе «О защите прав потребителей» в касающихся обязанностей торговой организации и ответственности в случае, если права потребителя нарушены.

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