

Официальное письмо на возврат денежных средств



Знание и умение правильно написать письмо на возврат денег за товар в современных реалиях трудно переоценить, ведь с необходимостью вернуть товар сегодня сталкиваются очень многие.

Современный рынок таков, что на нем присутствует масса некачественных товаров. Прибавим к этому ситуации, когда товар не подошел по размеру, фасону и другим подобным товарам и получим такую статистику, согласно которой возвращали товар практически все потребители, да еще и не по одному разу.

Сегодня речь пойдет о том, как забрать из магазина деньги, уплаченные за товар, ведь крайне редко продавец добровольно соглашается отдать уже не ваши деньги.

Как правило, вас стараются переубедить, что товар не бракованный или что поломали его вы. Ну а если доказательства их вины в браке неоспоримы – стараются уговорить вас на обмен.

Но если вы настроены принципиально ничего более не покупать в этом магазине и хотите забрать свои деньги – вам следует составить специальную претензию. О том, как это сделать мы и поговорим далее.

Как осуществляется процедура возмещения расходов, связанных с приобретением продукта?

Закон наделяет покупателя правом вернуть товар в магазин. Разумеется, с соблюдением ряда условий. Их перечень формируется исходя из того, какой именно товар намерен вернуть

покупатель – качественный или некачественный.

Важно отметить, что право потребовать возврата денег даже за качественный товар у покупателя есть всегда и оно защищено статьей 25 Закона №2300-1.

Там указано, что в течение 14 дней (за исключением дня покупки) покупатель может направить в магазин требование об обратном обмене товара на деньги с указанием четкой причины возврата. Если товар качественный, в причине можно указать, что он не подошел по расцветке, габаритам и др.

Обязательное условие для возврата – это сохранение всех изначальных потребительских характеристик товара, а также товарного вида (фабричных ярлыков, пломб, бирок и др.). Также важно иметь при себе чек о его оплате.

Если все эти условия удовлетворены – отказ продавца в удовлетворении требований покупателя будет ничем иным, кроме как нарушением действующего российского законодательства. Покупатель наделяется правом выбора.

Он может либо потребовать обмен товара на его аналог (полный без доплаты или неполный, но с перерасчетом стоимости с учетом цены нового товара) или же потребовать вернуть ему деньги. Важно отметить, что в случае выбора второй опции, на возврат денег продавцу будет выделено три дня, начиная с момента написания соответствующего заявления.

Также обязательно нужно учитывать, что законом установлен вполне конкретный перечень товаров, возврат которых невозможен. Сюда входят продовольственные товары, косметика и парфюмерия, медицинские средства и препараты и др.

Кроме того, покупателю также нужно знать, что отсутствие чека не означает, что оформить возврат не получится. Конечно, этот документ важен – он существенно облегчает процедуру возврата. Но если его нет – не отчаивайтесь.

В таком случае вам нужно найти другие доказательства совершения сделки по покупке того товара, который вы хотите вернуть. Чтобы их получить, вы можете обратиться на контрольно-кассовую ленту, непременно хранящуюся в магазине (если вам откажут, ссылайтесь на статью 25 закона №2300-1, поскольку именно она дает вам на это право).

Большое значение в данном вопросе имеет дата совершения сделки. Так, вернуть деньги из операционной кассы магазина можно лишь в день покупки товара и только. В противном случае деньги будут изыматься уже из главной кассы магазина. Собственно, именно этому продавцу дается три дня на возврат.

Как правило, возврат товара осуществляется по следующим причинам:

- Качество купленного товара не соответствует заявленным требованиям, указанным в документации;
- Товар просто не подошел покупателю.

Оформление процедуры требует наличия:

- Паспорта;
- Кассового чека (при его наличии);
- Самого товара.

Существует ряд правил составления письменной претензии о возврате денег.

Выглядит этот перечень следующим образом:

- Сперва нужно приготовить все бумаги, свидетельствующие об оплате (для физического лица это чек либо квитанция, а для юридического – платежное поручение);
- Юридическое лицо составляет подобную бумагу на своем фирменном бланке, а физическое – заполняет обычный чистый лист А4, где указывает свои реквизиты (Ф.И.О., контактные данные, адрес и паспорт);
- Заявление составляется обязательно на имя руководителя

компании-продавца. Соответственно, оно начинается со слов «Директору», «Начальнику» и др.;

- После этого прописываются конкретные требования. Начинать данную часть письма нужно со слов «Прошу вас вернуть...». Это не обязательное требование, а рекомендация. Такое начало смягчает письмо, делает его менее агрессивным. Далее прописывается спорная сумма, основание для выплаты, а также предмет, за который она была уплачена;
- Далее нужно сделать приписку «Приложение» и прикрепить документы, подтверждающие оплату;
- В завершающей части письма ставится подпись. От юридических лиц ее ставят как правило либо директор, либо главный бухгалтер. Также, если это организация, обязательно нужно поставить ее фирменную печать.

[Скачать образец письма на возврат денег.](#)

Продавец по закону обязан рассмотреть заявление и принять решение в течение 10 дней с того дня, как он получил претензию. В противном случае у вас есть полное право продолжить отстаивание своих интересов уже в зале суда.

Если судья вынесет вердикт в пользу покупателя, все расходы, которые пошли на проведение судебных разбирательств, лягут на продавца. К тому же, ему придется уплатить покупателю неустойку за нарушение сроков на возмещение морального вреда (но только если покупатель подаст такое требование).

Кроме того, неудовлетворение требований покупателя в добровольном порядке чревато для продавца штрафом в размере, равном половине суммы, которую суд присудил покупателю по итогам процесса.