

# Отказ покупателю о возврате денежных средств



Любой покупатель, согласно законодательству, имеет право вернуть товар, даже если тот оказался качественным, но просто не подошел ему. Об этом следует помнить всегда.

Главное при этом соблюдать ряд условий, а именно сроки в две недели и перечень товаров, который определяет ту продукцию, которая возвращена быть не может.

В остальных случаях никаких ограничений нет и продавец обязан удовлетворить требования покупателя, поскольку иное решение станет прямым нарушением норм закона.

## Условия, достаточные для принятия магазином решения о целесообразности возмещения расходов на покупку товара

Законодатель точно определяет случаи, при которых покупатель имеет право подать заявление на возврат денег, которые заплатил за ту или иную продукцию.

**В этот перечень входят следующие положения:**

- Товар, который был приобретен, оказался некачественный;
- Покупателю просто не подошел товар, который он приобрел;
- Продавец, предлагая товар, не предоставил информацию о нем, или она была искажена, что выявилось в процессе эксплуатации.

При наличии одного из этих условий можно беспрепятственно обращаться в магазин с заявлением о возврате средств за

продукцию.

Кроме того, важно помнить о перечне товаров, которые ни при каких обстоятельствах (а лишь в случае существенных и неисправимых нарушений) не могут быть возвращены в магазин

**В данный перечень входят:**

- Сложные технические товары;
- Книги, блокноты, брошюры и так далее;
- Изделия из драгоценных металлов или камней;
- Трикотажная продукция, а также та, что продается, измеряясь по метражу;
- Лекарства и иные медицинские товары;
- Средства гигиены, косметика и парфюмерия;
- Бытовая химия;
- Оружие гражданского назначения и части к нему;
- Растения и животные.

Лишь в исключительных ситуациях подобная продукция может быть возвращена, однако для этого необходимо проведение экспертиз, которые бы подтверждали наличие существенных недостатков товаров.

Для того чтобы вернуть средства, уплаченные за товар, необходимо сохранить некоторые документы, а именно чеки, что не всегда обязательно, и гарантийный талон, если таковой в принципе имеется.

**Также нужно написать заявление, которое должно включать в себя сведения о продавце и покупателе, конкретное требование, обоснование и аргументы, а также причины, по которым возврат вообще должен быть осуществлен. Претензия составляется только покупателем, что подтверждает подпись в конце документа.**

Когда речь идет о качественном товаре, то надо помнить лишь о сроке в четырнадцать дней. Если его пропустить, то вернуть продукцию уже нельзя. Также надо понимать, что у покупателя есть два варианта: обмен и возврат.

Причем второй будет возможен только в том случае, когда магазин не имеет в наличии аналогичный товар, а значит, обменять его не способен. Однако нередко магазин убеждает потребителя подождать до того момента, как прибудет нужный товар, но это условие необязательное и покупатель имеет возможность отказаться от него.

Когда возвращается некачественный товар, то главное отличие в сроках. Это происходит в течение периода действия гарантии, а также в течение года после ее истечения. Также здесь появляется больше возможностей для покупателя.

**Он может потребовать следующее:**

- Возврат средств;
- Обмен;
- Снижение цены на продукцию;
- Ремонт товара;
- Оплата расходов, понесенных покупателем при ремонте товара;
- Замена на товар другой марки.

При этом также необходимо писать заявление, которое будет выступать претензией и является обязательным этапом, поскольку без его прохождения нельзя будет в последствие обратиться в суд, если магазин откажет в удовлетворении требований.

Подтверждением того, что товар был куплен и за него были переданы деньги, является чек. Хоть закон и не обязывает покупателей его сохранять, но истечения гарантии об этом следует позаботиться.

Когда оплата производится по карте, то достаточно найти распечатку из личного кабинета в банке, который обслуживает конкретный счет и также предоставить его, как доказательство вместе с заявлением.

Претензия, которая подается в случае необходимости вернуть средства за товар, представляет собой обязательный документ,

без которого дальнейшая защита прав будет невозможна.

Кроме того, она будет являться основанием и для администрации магазина, принять меры и при наличии оснований вернуть деньги покупателю. При составлении этого документа самое главное – соблюсти его структуру, в остальном форма подразумевается свободная.

**Всегда должна быть шапка, которая будет содержать в себе сведения о продавце и данные самого покупателя. Достаточно указать имя, адрес и телефон для связи. Иногда сам магазин предлагает образец, который имеет право разработать самостоятельно. Далее важно изложить все обстоятельства по ситуации.**

Также в претензии обязательно указывается само требование и ссылка на закон, которая подтверждает возможность лица совершать подобное действие. Составляется претензия в двух экземплярах. Один отдается администрации магазина, а на втором ставится пометка о принятии и его оставляют у покупателя.

Согласно закону, отказать лицу в возврате денег нельзя. То есть оно имеет полное право при любых обстоятельствах направить заявление об отмене сделки. Однако выделяют ряд законных и незаконных причин, по которым отказ все-таки может поступить.

**Вторая группа включает в себя следующее:**

- Если покупатель отказывается от обмена, сразу требуя деньги;
- Основания возврата товара не соответствуют нормам закона;
- Товар потерял свой вид и качество по вине покупателя.

Если же лицу незаконно было отказано в возврате средств, то тогда покупатель может обратиться в суд и обжаловать подобное решение.