

Письмо на возврат денег по законодательству РФ



Закон предусматривает определенные основания для возврата товара в магазин, сроки подачи такого заявления и правила его оформления. И если вы будете иметь данные основания, а заявление составите согласно данным законным требованиям – у вас будут все шансы оформить возврат товара и получить обратно свои денежные средства, потраченные на его приобретение.

На каких основаниях покупатель имеет право сдать приобретенный товар обратно в магазин?

Прежде чем приступать к написанию заявления необходимо точно определить причину отказа.

Товар можно вернуть ввиду нескольких причин:

- Товар ненадлежащего качества;
- Необдуманно купленный товар. При более тщательном рассмотрении стало ясно, что товар не подходит по цвету, фасону, модели и т.п. Пункт 1 ст. 25 «Закона о защите прав потребителей» говорит о том, что данные обстоятельства позволяют вернуть товар в магазин и вернуть денежные средства.

По закону «О защите прав потребителей», деньги, оплаченные за товар надлежащего качества, можно вернуть, выполнив следующие условия:

- Возвращаемый товар не должен входить в список изделий, не подлежащих обмену или возврату;
- Срок в 14 дней с момента покупки еще не истек;

- Магазин не в состоянии предложить товар, который бы устроил покупателя в качестве замены.

Эти условия становятся неактуальными, в случае если был приобретен товар плохого качества. Если же товар хорошего качества, но не соответствует заявленным характеристикам (например, приобретенный в онлайн-магазине, он может не оправдать ожиданий), то возврат может быть произведен также как и в случае с бракованным продуктом.

В случае если клиент передумал покупать данный продукт, то можно оформить возврат до истечения срока в 14 дней со дня совершения покупки.

В заявлении можно указать не только возврат средств за покупку, но и одно из следующих требований:

- Замена товара на точно такой же;
- Замена продукта на похожий, но другой модели или марки. Здесь также будет проведен перерасчет стоимости;
- Ремонт изделия за счет магазина;
- Компенсация стоимости ремонта, в случае если он уже был проведен в другом месте.

Тип продукта влияет на процедуру, требующуюся для его возврата и получения назад денежных средств. Электроника и техника подлежит возврату в течение периода в 15 дней со дня покупки.

Заявление (претензия) должно быть написано в официально-деловом стиле, что значит необходимость соблюдать точность, информативность и безэмоциональность.

Для написания такого заявления (претензии) на возврат денег за купленный товар необходимо следовать нескольким правилам:

- В верхней правой части листа пишут юридический адрес организации, где был приобретен товар. Этот адрес обычно не совпадает с фактическим адресом, по которому расположен магазин. Адрес можно узнать в самом магазине

- на стенде с информацией;
- Ниже пишут свои личные данные и контактный номер телефона;
 - Далее идет название: «заявление» или «претензия» – его пишут по центру;
 - После этого идет текст заявления. В первом абзаце обязательно нужно описать дату и место совершения покупки, а также что именно было куплено. По возможности нужно указать имя или фамилию продавца;
 - Во втором абзаце необходимо указать причину возврата. Если товар качественный, то необходимо кратко описать, почему он не подходит. В случае если товар бракованный, то обязательно необходимо перечислить выявленные дефекты. Если товар не соответствует заявленному описанию, то также нужно перечислить его недостатки;
 - Далее указывают сумму возврата. Конечно, обычно – это сумма, уплаченная за продукт. В подтверждение совершенной оплаты нужно приложить чек или другой платежный документ к заявлению – это необходимо;
 - Также если оплата была проведена в безналичной форме, то необходимо точно указать реквизиты банка и счета, на который будет произведен возврат средств;
 - В завершении этого заявления необходимо упомянуть, что если требования не будут удовлетворены в срок установленный законом, последует обращение в вышестоящие инстанции. Речь может идти об органах Роспотребнадзора, отделе потребительского рынка или суде;
 - Под заявлением также обязательно нужно поставить дату обращения и подпись покупателя.

[Скачать образец заявления на возврат денег за товар.](#)

Чтобы сохранить стиль делового письма, необходимо помнить о том, что излагать мысли нужно точно и упорядоченно. В первую очередь обязательно нужно придерживаться хронологии событий.

Так, например, в первую очередь описывают обстоятельства покупки с точным указанием даты, места и продавца, а лишь

после этого сообщают о том, что был обнаружен дефект при тщательном осмотре дома.

Оформление возврата средств – это процесс, требующий юридической грамотности. Поэтому эксперты советуют в первую очередь обратиться к гражданскому кодексу РФ, к закону «О защите прав потребителя» и почитать соответствующие статьи.

В заявлении можно будет ссылаться тогда на определенные законы и нормативные акты, которые дают право выдвигать требования на возврат.

Безусловно, заявление должно быть в двух экземплярах. Один экземпляр будет передан сотрудникам магазина, а второй останется у покупателя в качестве подтверждения того, что началось претензионное производство. На втором экземпляре сотрудники магазина обязаны поставить подпись и печать.

При отказе работников принимать заявление или ставить подпись и печать, можно выйти из положения отправив почтой заказное письмо в эту организацию. Нельзя забывать, что необходима будет и опись вложения, и уведомление о доставке письма адресату.

Если дело будет направлено в суд, то такие небольшие, но важные бумаги послужат хорошим подспорьем для построения дела.

Магазину отводится 10 дней на то, чтобы рассмотреть заявление и дать на него ответ. Если требования покупателя не были удовлетворены, и ответа на заявление не последовало, то претензию направляют в Роспотребнадзор.