

Письмо на возврат денег за изделие в полном объеме



Наверное, каждый из нас был недоволен приобретенным товаром. Многие знают, что, в принципе, проблем возникнуть не должно, ведь можно произвести возврат товара в течение 14 дней. Закон о защите прав потребителей, действительно, гарантирует такое право каждому покупателю. О том, когда можно вернуть товар, как это сделать и как правильно написать письмо на возврат денег, читайте далее.

Перечень условий, соблюдение которых необходимо для оформления возврата купленной продукции

Закон РФ №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (далее закон) своими положениями гарантирует возможность вернуть или заменить некачественную покупку в течение 14 дней. При этом отсчет начинается со дня, следующего за днем покупки.

Следует знать, что законом предусматривается обмен товара исключительно на его аналог, даже тогда, когда у него другой размер, комплектация или габариты.

Исполнить свое право на замену товара и возврат денег можно при соблюдении нескольких условий:

- Товар, который желают заменить, еще не находился в использовании;
- Его внешний вид, свойства и заводские ярлыки находятся в полной сохранности;
- У потребителя на руках имеется выписанный продавцом товарный или кассовый чек. Возможно и предоставление

инного документа по оплате покупки, если таковой был выдан самим продавцом. Здесь важным является то, что отсутствие какого-либо чека не является поводом отказывать в замене бракованного товара. В такой ситуации законодатель допускает возможность привлечения свидетелей, для подтверждения, что оплата была осуществлена.

Закон строго указывает, что потребитель имеет право вернуть товар с требованием возврата ему денежных средств, но возможно это только тогда, когда у продавца отсутствует аналог заменяемого товара именно день обращения с этими требованиями.

Для возврата денежных средств законодательство отводит только 3 дня с момента, когда был возвращен товар.

Потребителю стоит знать, что, даже если он желает вернуть товар согласно всем требованиям закона, существует Постановление Правительства РФ №55 от 19 января 1998 года, в котором утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества которые не допускаются к возврату по общим условиям.

В этот перечень вошли:

- Лекарственные средства и товары, предназначенные для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях;
- Предметы для осуществления личной гигиены;
- Парфюмерно-косметическая продукция;
- Текстильные (тканевые) изделия; продукция кабельного назначения (провода и шнуры); материалы для строительства и отделки, которые отпускаются продавцом по метражу;
- Трикотажные изделия швейного типа (одежда, белье, чулки и носки);
- Изделия и материалы, применяемые для контактирования с пищевыми продуктами;
- Средства бытовой химии и агрохимикаты;

- Бытовая мебель и ее элементы;
- Ювелирные украшения и изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями и вставками;
- Транспортные средства: автомобили, мото-вело-товары, прицепы и дополнительные приспособления к ним;
- Товары, относящиеся к категории сложных технических средств, для применения в бытовой сфере. Здесь существенным моментом является то, что каждое из этих устройств, предназначено исключительно для бытового, а не производственного применения;
- Гражданское и служебное оружие, а так же их запасные и дополнительные части;
- Животные и растения;
- Книжные и прочие неперIODические издания.

Если какой-то товар из этого перечня был продан ненадлежащего качества, его можно вернуть или обменять на аналогичный. Такое допускается только в том случае, когда у приобретенного товара был выявлен заводской брак.

Отдельно стоит сказать о товарах, которые были приобретены дистанционно, то есть через Интернет, почту, курьерскую доставку и т.д. Здесь закон предоставляет покупателю право отказаться от доставленной покупки, в течение 7-ми дней, если она оказалась ненадлежащего качества.

Если сам продавец не предоставляет покупателю, при получении товара, письменную информацию об условиях его возврата, закон увеличивает срок для потребителей до 3-х месяцев с момента получения товара.

В случае, если речь идет о возврате товара, то условия аналогичны покупке в стандартном магазине.

Денежные средства в этом случае, должны быть возвращены покупателю в срок, не позднее 10-ти дней с момента изъяснения данного требования. Если товар доставляется, то расходы по доставке будут вычтены из суммы возврата.

Знать правила составления письма на возврат денег важно для всех, как для простых граждан, так и для предпринимателей. Схема письма-обращения является стандартной, корректировке подвергается только несколько индивидуальных моментов, в зависимости от обстоятельств покупки и возврата.

В первую очередь следует заранее подготовить пакет документов, которые подтверждают получение продавцом денег. Здесь могут быть как чеки (товарный или кассовый) или платежное поручение о перечислении и получении денег.

Для организаций: Письмо о возврате денег составляется на фирменном бланке, предназначенном для ведения переписки. На этом бланке должны быть указаны полные реквизиты обращающегося к продавцу предприятия. В случае отсутствия такого бланка, можно просто поставить в верхний правый угол свою печать, содержащую основные реквизиты или же прописать их в ручную.

Реквизиты компании указываются сразу после полного почтового адреса. Письмо о возврате пишется только на имя руководителя предприятия – продавца. Обращение должно начинаться со слова: «Директору» (управляющему или начальнику). После этого указывается наименование организации и полные ФИО руководителя, к которому производится обращение.

Если письмо составляется от имени частного лица, здесь вместо реквизитов организации-покупателя должны быть указаны его полные ФИО, полный адрес места жительства и контактные данные, включая домашний и мобильный телефон, а также e-mail.

Общее содержание письма следует начинать с изложения собственных требований: «Просим Вас вернуть». Только после этого указываются все обстоятельства произошедшей ситуации, либо средства были переведены продавцу ошибочно, либо была невозможна замена ненадлежащего товара в день обращения.

После этого следует подробно указать сумму, подлежащую возврату. Здесь же необходимо указать полный номер и дату договора, по которому и проводился платеж. В содержании письма

обязательно должны быть указаны документы, на которые ссылается обращающееся лицо и которые подтверждают факт получения продавцом спорной суммы денежных средств.

Копии этих документов необходимо приложить к самому письму. Подобные письма обязательно должны сопровождаться актом сверки, если речь идет о взаимоотношениях предприятий. После изложения содержания дела, в конце письма, следует обязательно проставить подписи лица, которое обращается с требованием о возврате средств или руководителя предприятия, если оно было составлено от имени организации.

Обязательным является указание даты составления Письма, и размещение печатей организации от которой оно было написано.