

# Письмо-претензия на возврат денежных средств



Большинство трудностей у покупателя в связи с возвратом товара возникает даже не при самом обращении в магазин, а скорее, когда ему необходимо составить документ, а именно претензию, которая и будет основанием для принятия магазином какого-то решения. При этом закон не устанавливает никаких конкретных правил, что не облегчает потребителям задачу.

## Алгоритм составления претензии к магазину о необходимости возмещения расходов, связанных с покупкой возвращенного товара

Чтобы правильно написать претензию продавцу, не нужно следовать каким-то указаниям закона. Более того, законодатель дает полную свободу в оформлении претензии заявителю. Единственное, о чем следует помнить, это сведения, которые обязательно должны содержать в тексте претензии.

### **В их перечень входят:**

- Информация о заявителе и продавце. Речь идет о полном наименовании магазина, имени адресата, обычно это руководитель организации, адреса магазинов, реквизитах и контактах. О самом же покупателе достаточно указать лишь имя, адрес и конкретные данные, иногда реквизиты, которые упростят процесс перечисления денег;
- Информация об обстоятельствах. Суть в том, что претензия должна полно раскрывать ситуацию. Важно указать, какой товар и когда был приобретен, когда и как были

обнаружены недостатки в нем, какими они являются. Далее очень важно пояснить, имеются ли какие-то подтверждения данным фактам. Если сохранились чеки или гарантийные талоны, их обязательно нужно прилагать к претензии. В самом документе должно быть целое упоминание о том, что документ имеет приложение, в которое входят конкретные бумаги, также перечисляемые в тексте заявления;

- Отсылка к закону. Всегда важно пояснить, почему покупатель имеет право направлять подобную бумагу. Достаточно сослаться на одну статью закона о защите прав потребителей, например, восемнадцатую, и все;
- Требование. Покупатель должен точно обозначить, какого завершения ситуации он ждет. В случае с некачественным товаром выбор обширен. Он может потребовать возврат денег, замену товара, снижение цены, оплату ремонта или возмещение понесенных расходов. Здесь же можно указать, какие меры будут предприняты, если ответа на претензию не последует, или будет принято немотивированное решение по ней;
- Дата и подпись. Важно, претензия должна составлять и подписываться исключительно тем лицом, которое совершило покупку. Участие третьих лиц допускается, но только если необходимы показания свидетелей, которые были очевидцами совершения сделки.

**Всегда претензий должно быть две. Они будут абсолютно идентичными, но важно иметь две копии, так как одна передается на рассмотрение продавцу, а на второй ставит пометка об этом, и соответственно, ее оставляют у покупателя.**

**Рассматривать подобный документ продавец может в течение десяти дней, срок, кстати, также должен указываться в самом документе.**

Согласно закону, возврат товара в магазин возможен не всегда.

**Несмотря на то, что продавец обязан принять и рассмотреть претензию на возврат денег, существуют законные причины отказа**

## **В ЭТОМ ДЕЙСТВИИ:**

- Продукция, которая возвращается в магазин, входит в перечень товаров, которые по решению Правительства РФ не могут быть возвращены на общих условиях;
- Покупатель нарушил сроки, которые были ему предоставлены на подачу претензии;
- У продавца существуют основания полагать, что возврат неправомерен, то есть существует угроза мошенничества;
- Недостатки у товара появились из-за действий покупателя;
- При возврате товара без недостатков в первые две недели, был нарушен товарный вид продукции.

**В предложенных ситуациях продавец имеет полное право отказать. При этом правильность составления претензии никак не будет влиять на данное решение.**