

# По какой статье можно вернуть деньги за некачественный товар?



Согласно действующему законодательству существует особый механизм возврата денежных средств, которые можно получить обратно за некачественный товар. Подобное требование о возврате финансов со стороны потребителей не редкость.

Но в большинстве случаев, продавцы не намерены просто так сдаваться. Но если вы владеете информацией о том, какие статьи закона регулируют данный вопрос, умеете их применять на практике – тогда продавец окажется бессилён.

## Законодательная база, согласно которой потребитель имеет право получить обратно свои денежные средства при покупке продукции с браком

Права потребителей защищены законом РФ, который действует на территории всего государства. Покупатель имеет полное право требовать компенсацию за моральный ущерб и по статистике обычно выигрывает дело.

**Права клиента обычно сводятся к таким требованиям:**

- Заменить товар;
- Предоставить скидку на товар;
- Осуществить ремонт изделия бесплатно;
- Вернуть средства, которые были уплачены за товар;

- Расторгнуть договор купли-продажи.

При обращении к производителю, поставщику или продавцу вопрос должен быть решен в пользу потребителя. Повышение цен на товары, которые были куплены гражданином за меньшую цену, предполагают выплату в размере разницы.

Потребитель может смело требовать назад свои деньги за недостатки, которые имеются, даже после завершения гарантийного срока, однако ему нужно будет предъявить официальную претензию к производителю, либо уже к поставщику товаров.

Дефект устраняется производителем, он обязан восстановить товар в течение 20 дней бесплатно. Если за это время товар не был отремонтирован, тогда денежная сумма возвращается покупателю в полной мере.

Перед обращением в магазин обязательно необходимо сделать все ксерокопии документов, которые доказывают факты взаимодействия с компанией: продажа, оказание услуг и т.д.

В этот перечень также входят товарные чеки, кассовые сборы, сметы, эскизы, квитанции и т.д. Если же их попросту нет, либо они были потеряны, тогда можно использовать свидетельские показания.

Претензию необходимо писать на имя руководителя компании или же на имя индивидуального предпринимателя, который реализует товары.

К ним в обязательном порядке необходимо приложить документацию, которая фиксирует факт покупки, а в непосредственном тексте претензии будет изложено требование к продавцу, согласно ст.20-23 ЗоЗПП, а также ваши персональные данные.

[Скачать образец претензии с требованием о возврате денег за товар.](#)

Одна копия должна остаться в магазине, а вторая – у покупателя с пометкой о вручении и указанием даты подачи претензии – эти данные в обязательном порядке необходимы. Продавец может проверить качество товара, детально изучить его недостатки и по возможности уведомить покупателя о проведенной проверке качества.

Процедуру заказывают обычно у компании, которая не заинтересована в конечном исходе дела. Очень важная деталь: прием товара на проверку качества должен быть принят по письменному описанию внешнего вида, а также наличия заводских ярлыков и всех пломб. Перед подписью следует очень внимательно изучить его содержание.

**Уведомление покупателя о результатах проверки может проходить по одному из сценариев:**

- Претензия удовлетворена, если были оказаны некачественные услуги, или обнаружен заводской брак;
- Был осуществлен отказ в возврате некачественного товара. Такое возможно, если брак вызван действиями покупателя, либо же услуга оказалась некачественной по его вине. Любые сомнения с вашей стороны в том, что проверка была проведена неправильно – вы можете требовать профессиональную экспертизу, и присутствовать на ней лично. Если эксперт вынес другой вердикт – можно отправляться в суд доказывать свою правоту.

В случае отказа необходимо переслать товар по почте обязательно с уведомлением о вручении. Этого будет вполне достаточно, чтобы защитить свои требования в суде.

Существуют причины, согласно которым продавец не обязан осуществлять возврат покупателю денежных средств либо обмен товара на аналогичный.

**Перед походом в магазин необходимо ознакомиться с такими пунктами:**

- Непрофессиональный самостоятельный ремонт. В таком случае покупатель освобождается от возможности реализовать свои потребительские права;
- Было осуществлено неправильное хранение. Требования хранения не были соблюдены, в технической документации указано совсем другое. Продавец имеет полное право не принимать обратно испорченный товар;
- Покупатель неправильно хранил товар. Правила эксплуатации представлены в инструкции.
- Дефекты, о которых продавец сообщил во время продажи. О недостатках было подробно написано в договоре продажи, указано, что покупатель обязательно расписывается, уточняя, что он ознакомился с дефектами, которые относятся к заводскому или какому-то другому браку. В ином случае потребитель имеет полное право предъявить претензию.