

# Порядок возврата денежных средств покупателю



Приобретая новую вещь, каждый покупатель надеется использовать ее максимально долго. Но иногда происходят довольно непредвиденные обстоятельства – товар оказывается ненадлежащего качества. Если вы приобрели бракованное изделие или оно вам просто не подошло – можете смело вернуть обратно товар в магазин.

Некоторые продавцы начинают уходить от своих прямых обязанностей и не возвращают потраченные клиентом финансы. О том, как можно осуществить возврат товара продавцу и какое изделие не подлежит возврату – читайте далее.

## Существует ли возможность возврата качественной вещи по личным причинам (не подошла, разонравилась)?

В статье 25 Закона о защите прав потребителей задокументировано, что каждый потребитель имеет полное право осуществить обменную операцию у продавца, если изделие по каким-либо причинам ему не подошло.

В эту категорию в основном входят недовольственные товары, предоставляется возможность в течение четырнадцати дней осуществить возвратную процедуру.

Также может быть произведен обмен недовольственного товара, если его не эксплуатировал клиент: в целостности сохранности остались все пломбы, ярлыки, а также есть документы в наличии, подтверждающие факт покупки. Если в наличии не представлен

аналогичный товар, тогда у клиента есть возможность вернуть всю денежную сумму в полном размере, которая была потрачена на приобретение в магазине этой вещи.

Продавцу на возврат средств отводится всего три дня, также он обязан оповестить клиента о том, что аналогичный товар поступил на склад. При покупке в интернет-магазине покупатель может отказаться от купленного изделия в течение семи дней в любое удобное для него время, это прописано в статье 26.1 Закона «О защите прав потребителей».

**Если потребитель не владел информацией касательно сроков и порядка возврата некачественного товара, у него есть возможность вернуть обратно товар даже спустя три месяца с момента передачи ему изделия.**

**Вернуть качественную вещь можно в том случае, если она сохранила все свои многочисленные потребительские свойства в целости и сохранности, имеет товарный вид, фабричные ярлыки и бумаги, подтверждающие факт произведенной оплаты.**

Если у потребителя отсутствуют документы, подтверждающие условия и факт приобретения товара, это не лишает его возможности ссылаться на какие-либо иные доказательства, подтверждающие факт приобретения изделия у этого продавца.

У клиента нет права отказываться от качественного товара, который обладает индивидуальными свойствами. К примеру, если мебельный гарнитур был изготовлен под заказ, вернуть его назад в магазин, точно не получится.

Со своей стороны продавец обязуется вернуть потребителю всю денежную сумму целиком, ведь она была уплачена потребителем согласно действующему договору, кроме непосредственных расходов продавца на доставку уже возвращенного товара от потребителя. Данную операцию можно осуществить не позже чем спустя 10 дней со дня непосредственного предъявления требования клиентом.

Может ли клиент отнести обратно в магазин бракованный товар, и какие должны быть на это основания? В первую очередь следует обратиться за помощью к продавцу и поведать о проблеме, которая сложилась. Обычно когда вторая сторона узнает о подобных неприятных ситуациях, они стараются как можно скорее разрешить ее – репутация важнее всего.

Поэтому вам не нужно составлять письменное обращение, обмен будет осуществлен в кратчайшие сроки. Для того чтобы не возникло каких-либо вопросов со стороны продавца возьмите с собой чек, подтверждающий факт покупки. В пункте 1 ст. 25 «Закона о защите прав потребителей» сказано, что даже если у потребителя отсутствует чек, это обстоятельство не является серьезным основанием для отказа в удовлетворении требований о возврате финансов.

Факт приобретения изделия могут подтвердить свидетели, а также видео- и фото доказательства, которые способен предъявить клиент. Добросовестные продавцы не потребуют от вас какой-либо дополнительной доказательной базы, просто вернут обратно ваши деньги. Однако, не следует забывать о том, что такие продавцы встречаются нечасто и по статистике большинство сотрудников магазинов стремится доказать, что товар был куплен не у них.

**Во избежание недоразумений лучше сохранять все чеки. Если их не будет, вероятнее всего клиент отправится отстаивать свои права в службе по надзору в сфере прав потребителей и благополучия человека, либо же напрямую в суд.**

**Если представитель продавца отказывается удовлетворить требования клиента, которые прописаны в статье 18 Закона «О защите прав потребителей», тогда придется оформлять претензию в письменном виде.**

Отправляясь в магазин следует взять с собой два листа А4 и ручку, чтобы оформить ее на месте. Если вы боитесь забыть указать какие-либо стратегически важные данные, тогда можно заранее составить претензию в двух экземплярах.

Один остается у вас, а второй вы предъявляете продавцу. На вашем документе должна быть расписка от продавца, с указанием даты получения, ФИО получателя и должна стоять подпись.

Любое предъявление требований о возврате финансов за товар сопрягается для продавца необходимостью провести проверку качества, чтобы поскорее установить причину выявленных недостатков.

На самом ли деле товар бракованный, или это вина клиента? В случае брака, продавец должен вернуть финансы в течение десяти дней, после того как были предъявлены клиентом требования.

Процесс возврата качественного товара подразумевает под собой выплату клиенту в полной мере денежную сумму и в течение трех дней со дня возврата указанного изделия.

В подобном размере потребителю должна быть возвращена вся сумма, которую он потратил на приобретение изделия. Клиент может потребовать возместить ему разницу между ценой товара, которая была установлена по договору и непосредственной стоимостью изделия на момент осуществления возврата финансов.

Операция возврата некачественного товара, который был продан в кредит обязует продавца выплатить покупателю денежную сумму в размере погашенного кредита на данный товар. Так же возмещается плата за предоставление кредита.

### **Порядок возврата клиенту денег из кассы продавца**

Если у продавца отсутствует товарный, либо же кассовый чек и нет другого документа, подтверждающего факт приобретения изделия, это не является отказом в удовлетворении его основных требований. Можно предоставить другие бумаги, которые подтвердят факт покупки: гарантийный талон либо же товарный чек подойдут.

**Если у потребителя отсутствуют указанные выше документы, он может ссылаться на показания свидетелей, которые в момент**

**совершения покупки находились рядом. В любом случае, клиент должен представить продавцу какие-то доказательства. Возврат средств осуществляется из операционной кассы организации, согласно указанной в чеке сумме, которая была выдана ранее.**

Это действие возможно при наличии подписи руководителя компании и его заместителя на одном чеке. Оформляется акт по форме КМ-3 на сумму возврата. Члены комиссии должны составить акт в одном экземпляре. Первоначальные чеки (погашенные) наклеивают на лист бумаги и непосредственно вместе с актом сдают в бухгалтерию. Там они будут храниться в документах за данное число.

Денежные суммы, которые были выплачены по неиспользованным клиентами кассовым чекам фиксируются в «Книге кассира-операциониста», в отдельной графе 16, и на итоговую сумму будет уменьшена сумма выручки за этот день. Если клиент предъявляет чек, в котором несколько наименований, тогда организация может выдать ему взамен его копию, которая была заверена администрацией компании.

Прием от покупателя возвращенного товара будет оформлен согласно накладной, которая должна быть составлена в нескольких экземплярах, один из которых должен быть приложен к товарному отчету, а второй – вручается в руки клиенту и является главным основанием для получения финансов за возврат изделия.

Порядок оформления возвратной процедуры клиентом не в день приобретения, а по истечению рабочего дня после закрытия продавцом смены, и снятия Z-отчета происходит в таком порядке.

Возврат денег должен быть осуществлен только из главной кассы компании на основании предоставленного заявления в письменной форме с указанием контактных данных покупателя и подтверждающими его личность документами.

Для проведения процедуры возврата из главной кассы организации составляется так называемый расходно-кассовый ордер, с

непосредственным указанием ФИО клиента и документа, выступающего удостоверением личности (подойдет паспорт или водительские права).

Прием от покупателя возвращенного товара будет оформлен с помощью накладной, которая составляется в двух экземплярах, один из них должен стать приложением товарного отчета, а другой – вручается клиенту и выступает основанием для получения обратно своих денежных средств.

Составление в письменном виде бумаг обязательно, иначе вы не сможете отстаивать свою точку зрения, восстановить справедливость и получить заветные денежные средства обратно.