

Правильно написать заявление на возврат товара



Каждому человеку хоть раз в жизни приходилось возвращать в магазин приобретенный товар. С процедурой возврата, как правило, не возникает особых сложностей. Достаточно лишь обратиться в соответствующий магазин и написать заявление по установленному образцу.

Оформить заявление на возврат товара может каждый человек. Для этого не нужно обладать специальными юридическими знаниями. Однако, для того, чтобы избежать неприятностей и суметь защитить свои права все же необходимо знать некоторые важные нюансы этого вопроса.

Какие существуют законные причины для проведения возврата купленного товара?

Ст. 23 закона № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07.02.92 г. гласит, что любой покупатель имеет право требовать от продающей стороны обмена и возврата товара с последующей компенсацией уплаченных за покупку денег.

Заявление на возврат товара нужно писать если:

- Приобретенный товар имеет явные или скрытые дефекты, которые обнаружались в ходе осмотра или эксплуатации товара. При этом продавец утаил от покупателя наличие брака или предоставил ложную информацию о качестве изделия. Согласно 18 статье закона «О защите прав потребителей» такой товар можно вернуть в течении 3-х месяцев;

- Приобретенный товар не подошел по определенным характеристикам: цвету, составу комплектации, форме или размерам. В этой ситуации изделие можно поменять на аналог, характеризующийся схожими параметрами. В с. 25. ЗоЗПП установлен срок в 14 дней для осуществления подобного обмена. Изделие без дефектов, препятствующих его эксплуатации нельзя вернуть, только заменить. Возврат возможен, если в наличии у магазина нет аналогичного товара или его поступление не планируется в ближайшие 30 дней. При этом, у возвращаемого изделия не должен быть нарушен товарный вид, основная упаковка и бирки возвращаемого изделия;
- Некачественный товар можно поменять не только на аналог, но и на другой товар. При этом продавец обязан произвести перерасчет стоимости. Другой товар может быть, как дешевле, так и дороже возвращаемого изделия. Товар не должен входить в перечень, установленный в Постановлении Правительства № 55 от 19 января 1998 г. В этом документе перечислены изделия, не подлежащие обмену или возврату;
- При наличии оснований для возврата товара, продающая сторона обязана компенсировать уплаченные деньги в течение 3-х дней. Основанием для возврата может быть плохое качество изделия или отсутствие на складе аналогичного товара для замены. Продавец не имеет право незаконно срывать сроки возврата денежных средств. В случае задержки, спровоцированной продающей стороной, с нее взимается ежедневно по 1% от установленной стоимости товара;
- Важно! Если покупка осуществлялась безналичным расчетом, продавец не имеет право требовать уплаты процентов по обслуживанию банковских карт.

Вернуть можно только товар, имеющий привлекательный вид. То есть должна быть сохранена целостность упаковки, бирок, ярлыков. К тому же, изделие должно сохранять свои

первоначальные свойства. Не лишним будет иметь при себе документ, который может подтвердить факт совершения покупки, адрес магазина, имя продавца. К таким подтверждениям относятся чек или квитанция.

Однако, покупателю важно знать, что отсутствие этих документов не может быть основанием для отказа в возврате товара.

Подтвердить факт покупки помогут свидетельские показания. Их могут дать лица, которые находились рядом в момент совершения покупки. Недобросовестные продавцы могут отказать в возврате на основании отсутствия чека. При возникновении подобной ситуации факт покупки доказывают через суд.

Дополнительные упаковочные материалы предъявлять не нужно. Их наличие не обязательно для осуществления процедуры возврата товара.

Кроме приобретенного товара, потребителю необходимо взять с собой паспорт. Документ потребуется для внесения персональных данных в заявление.

Если покупка оплачивалась банковской картой, возврат делают точно таким же способом. А вот в случае оплаты наличными, способ возврата может выбрать сам продавец.

- Возврат товара находится в компетенции старших сотрудников магазина. Это может быть управляющий, старший продавец, менеджер или сам директор;
- Установленному лицу необходимо предъявить составленное заявление. Только этот документ обязывает продающую сторону осуществлять процедуру возврата;
- Заявление должно быть составлено в 2-х экземплярах. Дополнительно нужно предоставить паспорт покупателя, копию чека, квитанции, гарантии, если таковые имеются;
- На одном из заявлений продавец обязан указать дату приема и подпись с расшифровкой;
- Дополнительные документы можно отправить по почте, заказным письмом. При этом оно должно сопровождаться

описью содержания;

- Продающая сторона должна ответить в письменном виде в срок до 10 дней.

Внимание! Отказ продавца от выполнения требований, указанных в заявлении должен быть оформлен также в письменном виде.

1. Для начала нужно собрать необходимую информацию. Следует выяснить, на чье имя писать обращение. Эту информацию можно узнать из платежных документов: квитанции, чека, гарантийного талона. К сожалению, Ф.И.О. руководителя или директора магазина не всегда указано на платежных документах. Однако, на них всегда есть название организации. Например, в верхней части кассового чека указано «ООО Согласие». Этой информации может быть достаточно. В этом случае в заявлении указывается: «На имя организации ООО Согласие». Кроме этого, наименование организации и имя руководителя можно уточнить непосредственно в магазине;
2. Далее следует оформить шапку документа. Сначала указываются данные продающей стороны (наименование организации, имя продавца), а затем информация о покупателе. После шапки пишется слово «Заявление» в середине строки;
3. В главной части документа указывается место и время приобретения товара, причина возврата. Основания для возврата товара важно описать, как можно подробнее для того, чтобы избежать уточнений со стороны продавца. Это может растянуть срок рассмотрения документа. Например, потребитель обратился в магазин для приобретения комплектующей детали к определенной модели. Продавец продал неподходящий товар, который не соответствует параметрам потребителя. В этом случае, в заявлении необходимо подобным образом описать ситуацию. Нелишним будет указать источник права, который регулирует эту ситуацию;
4. Указать требования. Потребитель должен указать точную

сумму возвращаемых средств. Кроме этого, покупатель может предъявить дополнительные требования: осуществить ремонт изделия, компенсировать денежные средства, оплаченные за доставку товара в магазин. Также потребитель имеет законное право требовать возмещения некоторых убытков. Для того, чтобы урегулировать вопрос как можно быстрее, следует указать сроки рассмотрения этого заявления;

5. Перечислить перечень дополнительных документов, которые прикладываются к составленному заявлению (чек, квитанция, накладная и прочее);
6. Указать на экземплярах дату составления документа и подписи.

[Скачать образец заявления на возврат товара можно здесь.](#)

Одно заявление остается у покупателя, второе у продающей стороны. При этом, экземпляр может быть передан не только лично, но и по почте, заказным письмом. Наряду с экземпляром документа следует передать и сам товар.

В большинстве случаев, покупателю удастся вернуть денежные средства, уплаченные за товар. Если продающая сторона не принимает заявление или незаконно отказывает в возврате, защищать свои права необходимо через суд. В суд обязательно нужно предъявить экземпляр заявления с отметкой о приеме.