

# Претензия на возврат денег образец



Законодательство Российской Федерации защищает своих граждан в разных аспектах человеческих взаимоотношений. Не являются исключением и рыночные отношения.

Согласно гражданского законодательства, если продавец отказался от исполнения условий договора или выполнил их не в полном объеме, потребитель имеет полное право потребовать вернуть ему уплаченные деньги.

Основным документом для возврата уплаченной суммы является претензия на возврат денег. Этот документ регулирует все отношения между покупателями и продавцами и достаточно сложен для обычного человека.

## Как правильно пишется претензионное письмо на возврат потраченных денежных средств?

Претензия на возврат денег, как и любое другое заявление, является официальным документом и должно быть составлено с учетом особенностей оформления деловой переписки предприятия.

### ***Основные поля для правильного оформления претензии:***

- В правом верхнем углу напишите наименование фирмы-получателя, их данные получателя (директора или его заместителя). Отступив на строку, укажите свои реквизиты, а именно: ФИО, почтовый адрес, номер телефона и электронную почту (при наличии). Обязательно укажите населенный пункт, в котором составляете претензию и дату составления.

- Затем, в центре страницы, укажите название документа
- После названия изложите полностью ситуацию, которая и повлекла написание данной претензии.
- Далее укажите сроки, в которые вы желаете получить ответ. Законом определен срок ответа для госструктур – 30 дней, для частных лиц – 10 дней.
- Так же укажите, на основании каких документов требуете вернуть деньги, например, чеки, накладные, акты оказания услуг, заключения экспертов и пр.
- После всего вышеизложенного поставьте свою подпись с расшифровкой.

Для подтверждения получения претензии вам необходима подпись ответственного лица компании на втором экземпляре претензии на возврат денег, с указанием ФИО лица, принявшего документ, занимаемой должности и даты принятия.

***Претензия можно написать от руки на листе формата А4 либо напечатана. Подать ее вы можете несколькими способами:***

- Лично принести документ в фирму, к которой адресована претензия. Там вы можете отдать ее руководителю или секретарю, обязательно проконтролируйте, что бы на вашем экземпляре поставили подпись о принятии.
- Отправить почтой, заказным письмом, описав все вложенное, с пометкой – «уведомление о вручении». При подаче претензии таким способом не забудьте приколоть квитанцию об отправке к вашей копии. По почтовой квитанции вы можете отследить дату и время получения вашего письма фирмой.
- Вы можете взять с собой друзей или знакомых, которые будут выступать свидетелями о том, что у вас приняли или отказали в принятии претензии в компании. Свидетельские показания будут основанием для возбуждения судебного разбирательства.
- В Российской Федерации данную услугу оказывают нотариусы. В данном случае при отказе в приеме претензии нотариус обязан составить протокол, который так же

является доказательством в суде.

В зависимости от положения сторон, принимающих участие в отношениях, законом установлены сроки, 10 дней для физических лиц, и 30 дней для муниципальных и государственных предприятий.

***Время рассмотрения в некоторых отраслях имеет более конкретные сроки:***

- услуги, связанные с перевозкой грузов—30 дней;
- услуги связи—до 60 дней;
- возврат или обмен товара—14 дней со следующего дня после приобретения товара.

Претензия на возврат денежных средств очень сложный юридический документ, что связано с не менее простым Законом о защите прав потребителей. Если вы хотите вернуть свои деньги лучше обратиться к специалисту. Новичкам не всегда удастся правильно и законно изложить свои требования к компании.

Все виды отношений, возникающие между участниками рынка, регулируются Законом Российской Федерации №2300-1 «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года.

Нормы закона устанавливают права и обязанности сторон принимающий участие на рынке, определяют механизм соблюдения прав и регулируют порядок возврата товаров и разрешения споров.

***Существует ряд причин, по которым вы можете подать претензию на возврат денег:***

- Приобретенный товар или услуга не соответствует качеству;
- После оплаты вы не получили товар или услугу в заявленный срок;
- Купленный товар, не устроил вас по определенным характеристикам и возвращается в течение двух недель.

При сделке между юридическими лицами товар должен соответствовать условиям, прописанным в договоре. В случае сделки с физическими лицами качество товара оценивается по ГОСТу. Согласно ст. 4 Закона, те же правила касаются и предоставляемых услуг.

Если товар не соответствует заявленному качеству и не может быть использован, то в соответствии со ст. 18 Закона, покупатель имеет право вернуть свои деньги. Для возврата нужно составить и передать требование продавцу в письменном виде, а именно претензию на возврат денег.

Согласно п.5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец не имеет права отказать в принятии претензии при отсутствии документа подтверждающего покупку товара или услуги.

Когда на товар или оказанную услугу не установлен гарантийный срок или срок годности, вы имеете право предъявить письменную претензию на возврат денег в течение двух лет с момента покупки или производства. Об этом говорить в статье 19 Закона.

Часто случается так, что оплаченный товар не предоставляется в оговоренный срок, в подобном случае необходимо воспользоваться статьей 23.1 Закона, которая говорит о том, что вы, как покупатель, имеете полное право требовать возврат денежных средств равной сумме не полученного товара.

Кроме того, потребитель может требовать возмещение убытков, возникших при нарушении срока поставки. Это требование абсолютно законно и описано в Законе.

Убыток вы получите в размере пени, которая составит 0,5% за каждый день просрочки.

***После покупки большинства товаров, мы имеем право вернуть их в магазин, в таких ситуациях как:***

- Не подходит размер;

- Не устраивает фасон или цвет;
- Не устраивает комплектация.

Возмещение денег по этим причинам предусматривает статья

25 Закона «О защите прав потребителей», однако исключением будут товары из списка, утвержденного Постановлением Правительства РФ №55 от 19 января 1998 года.