

Претензия на возврат денег за товар по закону РФ



Для того чтобы вернуть деньги, которые были уплачены за товар, мало иметь представление о том, что любой покупатель имеет на это право.

Возвращается качественный товар, который просто не подошел потребителю или же продукция, имеющая недостатки, всегда необходимо соблюдать определенную процедуру. В данном случае она заключается в подаче претензии продавцу.

Структура претензии, составляемой при желании покупателя вернуть денежные средства за некачественный товар

Претензия на возврат денег, которая обычно составляется при возврате некачественного товара, но допустима и при возвращении продукции надлежащего качества, является главным основанием для осуществления рассматриваемой процедуры.

При этом, составляя заявление, важно соблюдать его структуру. Всегда должна быть шапка с данными о каждой стороне спора, основная часть и заключение, содержащее в себе дату и подпись. Отдельно следует сказать о той части претензии, где излагаются все обстоятельства.

Ее в свою очередь также можно разбить на несколько частей:

- **Описательная часть.** Здесь достаточно указать, когда совершалась покупка, что за товар был приобретен, если имеются документы, то указать их приложение. В этой же

- части указываются и недостатки товара;
- Мотивировочная часть. Здесь следует указать нормы законов, в том числе акта, регламентирующего отношения потребителей и продавцов, которые позволяют направлять подобную претензию;
 - Результативная часть. Здесь должны содержаться требования покупателя: обмен, ремонт, возврат денег и так далее.

Оформлять претензию следует в двух экземплярах. Это делается для того, чтобы одна копия была отдана продавцу, а вторая осталась у заявителя.

В данном случае может быть выделено несколько вариантов сроков, которые будут связаны с особенностями товара:

- По общему правилу продукция, которая не имеет недостатков, может быть возвращена в течение первых двух недель с того момента, как была совершена покупка;
- Товар, который неожиданно приобрел недостатки в процессе использования, можно вернуть в период гарантии на него установленной;
- Товар, который имеет сложные технические характеристики, в случае неожиданно возникшей неисправности также допускается возврат в период гарантии и после ее истечения на протяжении последующего года.

Данные сроки существуют для покупателя, чтобы тот мог вовремя подать заявление. Продавцы же должны своевременно отвечать на претензию. Для них определяется общий срок в десять дней.

В случае с продукцией, у которой есть недостатки, которые изначально не были обнаружены покупателем, также действуют свои сроки по возврату денег. В данной ситуации действует общее правило, которое прямо предусматривает ГК РФ.

Срок для возврата определяется в два года в случае с товаром, который имеет дефекты. Когда речь идет о сложном товаре, то его вернуть можно в первые пятнадцать дней.

Однако возврат будет возможен и по истечению этого периода времени, если:

- Продавец в срок, который устанавливается законом, не устранил недостатки товара;
- Если установлены существенные недостатки;
- Невозможность использовать товар больше месяца из-за того, что он находится в ремонте.

Товар, который определяется, как технически сложный, попадает в перечень Правительства РФ, которое обозначило ту продукцию, что может быть возвращена только при наличии особых условий, а также ту, что вообще не подлежит возврату в магазин.

Также помимо возврата денег, можно прибегнуть и к обмену, который в отличии от оборота денежных средств, должен производиться максимально быстро, возможно, даже в день обращения.

Если у магазина нет на момент подачи заявления нужного товара, то дается не больше месяца на то, чтобы замена была произведена, в противном случае, возвращаются деньги.