

Претензия продавцу на возврат денег за товар в РФ



Для того чтобы вернуть продавцу тот товар, который по каким-то причинам не устроил покупателя, необходимо помнить о ряде условий, установленных законом.

Однако когда товар имеет недостатки, не позволяющие его использовать, то главное – соблюсти процедуру возврата денег, а именно составить претензию. О том, как это правильно сделать, читайте далее.

Требования к структуре претензии, предъявляемой продавцу для получения денежного возмещения за возвращенный товар

Закон никак не регламентирует форму претензии, за исключением момента о том, что она должна быть составлена в письменном виде.

В остальном все оформляется на усмотрение покупателя. Однако магазины нередко предлагают уже готовые образцы, которые существенно упрощают задачу.

Условно структуру такого рода заявления можно разделить на три части:

- Вводная часть. Она представляет собой шапку, которая располагается в верхнем правом углу листа. Там необходимо указывать сведения о заявителе, его имя, адрес и контакты, а также все имеющиеся данные о магазине;

- Основная часть. Здесь излагаются все обстоятельства относительно покупки, когда она была совершена, каким был товар и какие недостатки были обнаружены позже. Здесь же необходимо указывать требование: возврат денег, обмен, ремонт за счет продавца или же снижение цены. Кроме того, необходимо делать отсылку к закону, который и позволяет направлять претензию и требовать возврата денег. Достаточно указать восемнадцатую статью закона о защите прав потребителей;
- Заключительная часть. Здесь все просто. Необходима лишь дата и подпись, которая ставится лично покупателем.

Отдельно следует сказать, что к претензии должны прилагаться документы: чеки, гарантийные талоны, договор купли-продажи. Об этом необходимо упомянуть и в самом заявлении.

Большого количества правил относительно претензии нет. Ее можно подать в любой момент, пока длится гарантийный срок. Составлять ее необходимо в двух экземплярах, так как один останется у покупателя, а второй будет передан продавцу.

Рассмотрение такого заявления должно занимать не больше десяти дней, об этом также следует указать в самом документе. Если претензия не будет рассмотрена или ответ не устроит продавца, то можно в дальнейшем обратиться в суд.

Говоря о том, какой товар может быть возвращен в магазин, проще отметить, какой не может. На самом деле, вернуть можно все, особенно когда были обнаружены недостатки.

Главное, чтобы были соблюдены предусмотренные законом сроки, продукция не попадала под перечень исключений, принятых Правительством РФ, а также не возникало иных препятствий реализации данного права.

Однако относительно денег все не просто. Когда есть брак, то они возвращаются быстро и легко. Но когда товар просто не подошел покупателю, и он возвращает его в течение пятнадцати дней, то здесь есть важный момент, а именно невозможность

возврата денег, если магазин может предложить аналогичный товар. То есть обмен – это первоначальное действие, а вот если нужного товара нет, то тогда покупателю возвращаются деньги.

Определяя товары, которые можно вернуть, условно следует выделить следующие их виды:

- Одежда, обувь и подобные товары;
- Товары, которые не признаются сложными, в том числе простая бытовая техника;
- Товары для кухни, быта;
- Садоводческие товары;
- Канцелярские товары;
- Товары, предназначенные для туризма и походов;
- Спортивные товары и многое другое.

Данный перечень не исчерпывающий. Можно сказать, что вернуть можно все, что не имеет ограничения законом.

Правительство РФ несколько лет назад приняло постановление, которое точно определило товары, не подлежащие возврату ни при каких условиях.

В данный перечень входят:

- Лекарства и медицинские аппараты;
- Парфюмерия, бытовая химия, косметика;
- Ювелирные изделия;
- Автомобили и иные механические транспортные средства;
- Мебельные гарнитуры, сложная бытовая техника;
- Продукты питания;
- Гражданское оружие и его части;
- Печатная продукция непериодического характера;
- Растения и животные;
- Строительные товары;
- Текстильная продукция.

Указанный перечень исчерпывающий и не подразумевающий никаких исключений даже при наличии гарантийных сроков.