

Шаблон письма на возврат денежных средств за товар



Совершая сделки по приобретению товаров в магазине, покупатель рассчитывает, что приобретаемая им продукция будет обладать всеми качествами, которые обычно характеризуют данную категорию вещей.

Если же товар попался с изъянами, и явно не соответствует ожиданиям, тогда у покупателя есть право на возврат денег. Зачем оставлять у себя товар, который не исполняет своих функций в силу своей некачественности?

Такие права предоставляются всем гражданам Законом «О защите прав потребителей» (далее – «Закон»). Но даже если товар полностью соответствует эталонному качеству по ГОСТу и ТУ, его все равно можно поменять и вернуть за него деньги.

В каких случаях покупатель может рассчитывать на получение денежных средств, уплаченных за продукцию надлежащего качества?

В том случае, если товар нельзя назвать бракованным, он полностью исправен и в нем не выявлено никаких дефектов, его все равно можно вернуть в магазин, если купленная вещь вдруг разонравилась – оказалось, что размер не совсем подходит, не тот цвет или фасон, что хотелось бы видеть.

В этом случае, покупатель имеет право вернуть товар продавцу и потребовать возврата денег, если совокупно соблюдаются следующие условия (согласно ст.25 Закона):

- Обращение произведено в течение 14 дней с момента совершения покупки (сам день покупки в этот срок не включается);
- Товар, который планируется поменять, относится к категории товаров непродовольственных и он не включен в перечень запрещенных к обмену (утверждается Правительством РФ – в перечень входят товары личной гигиены, ювелирные украшения, медикаменты и некоторые другие категории товаров);
- У покупки сохранен товарный вид, все ярлыки и пломбы на местах, нет признаков ношения.

Если аналогичных товаров в наличии нет, тогда покупателю возвращаются деньги, если же есть, тогда покупатель может выбрать из предложенного ассортимента именно ту вещь, которая ему нужна.

Допускается договориться с продавцом о том, что обмен будет осуществляться в тот момент, когда нужный товар поступит в продажу.

Отсутствие кассового (товарного) чека не является препятствием для осуществления прав покупателя на обмен. У потребителя есть возможность ссылаться на свидетельские показания.

Если же купленный товар оказался бракованным, то у покупателя также нет никаких поводов для беспокойства о напрасно потраченных деньгах – некачественный товар можно принести обратно в магазин.

Возможна ситуация, когда на витрине будет выставлен товар с выявленными недостатками, о которых продавец честно упоминает. Например, товар имеет явно выраженные царапины, которые там появились из-за халатности грузчиков.

Продавец может установить на такой товар скидку и предложить его покупателю по цене с учетом данной скидки. Если страдает только внешний вид товара, но его функции не нарушены, то вполне возможно, что на него найдутся свои покупатели, которым

эстетика не так важна, зато имеет значение экономия денежных средств.

Но ведь о дефектах товара продавец может и не знать или умолчать о них. Как может защитить свои права покупатель в этом случае?

Согласно ст.18 Закона, если потребитель после покупки обнаружит такие недостатки, которые продавцом оговорены не были, то он поучает право потребовать от продавца:

- Заменить товар на аналогичный, той же марки, либо товар иной марки, с пересчетом покупной цены;
- Уменьшить покупную цену;
- Устранить недостатки товара за свой счет;
- Вернуть назад уплаченные за товар деньги и забрать обратно бракованную продукцию.

Если проданный некачественный товар повлек возникновение дополнительных убытков у покупателя, то данные убытки также подлежат возмещению в полном объеме.

Недобросовестные продавцы любят отказывать в удовлетворении просьб покупателей вернуть товар на основании того, что у них отсутствует кассовый или товарный чек. Но согласно ст.18 Закона, такой отказ неправомерен – отсутствие чека не является основанием для невозможности удовлетворения требований потребителей.

Продавец должен исполнить требования покупателей только в том случае, если недостатки товара не были вызваны ненадлежащей эксплуатацией, а были изначально, в момент приобретения этого товара.

Возможно, сам покупатель здесь захочет схитрить, и обменять якобы неработающий пылесос, на который он сам по невнимательности опрокинул вазу с водой из под цветов.

Чтобы выявить природу возникновения дефектов, продавец за свой

счет может организовать проведение экспертизы товара, чтобы охарактеризовать причины возникновения неисправностей.

Если будет установлено, что это заводской брак, тогда покупатель может рассчитывать на возврат денег, если же экспертиза покажет, что этот прибор эксплуатировался не по правилам, тогда рассчитывать особо не на что.

Согласно ст.ст. 18, 19 Закона, возврат можно осуществить в течение гарантийного срока, который устанавливается на той или иной товар.

Если подобный срок установлен не был, то он по умолчанию равен двум годам с момента совершения покупки.

В какие сроки можно рассчитывать на возврат уплаченной суммы?

В соответствии со ст.21 Закона, обменять товар на аналогичный продавец обязан в течение 7 дней.

Если потребуются дополнительная проверка качества проблемного товара, то обмен должен быть осуществлен в течение 20 дней с момента обращения потребителя.

В том же случае, если аналогичной продукции в магазине нет, то срок продляется до одного месяца.

Возврат денежных средств, согласно ст.22 Закона, осуществляется в течение 10 дней с момента обращения покупателя.

Если магазин своими внутренними регламентами устанавливает какие-то иные сроки для реализации прав покупателя, то все это противозаконно – стандарты торговой сети не могут противоречить федеральному законодательству.

Что нужно понимать под «обращением покупателя»? Телефонный звонок, визит к продавцу? Такие методы вербального общения, конечно, очень хороший способ коммуникации, однако он незаменим в быту, но никак не для подтверждения юридически

значимых действий.

Чтобы иметь возможность доказать наличие обращения и дату обращения, необходимо свои требования изложить в письменной форме.

Письмо в адрес магазина может быть полезно и в случае с возвратом качественного товара. Однако когда возвращается не бракованная продукция, как правило, споров меньше – если товар качественный, но конкретному покупателю просто не понравился, его можно будет продать иным потребителям.

Этого не скажешь о товаре бракованном – неликвид никому не нужен.

Законодательных требований к форме письма на возврат не устанавливается. Можно ограничиться письмом в свободной форме, главное, изложить все обстоятельно и грамотно, желательно, со ссылками на нормативную базу, чтобы показать свою осведомленность в вопросе и знание собственных прав.

В письме нужно указать все данные, по которым можно будет идентифицировать стороны (ФИО, наименование продавца, адреса, контакты) и предмет возникшего спора (когда был приобретен товар, сумма, выявленные недостатки), а также выставленные покупателем требования (обменять товар или произвести возврат денег).

На втором экземпляре письма продавец обязательно должен поставить подпись, чтобы была возможность доказать, что обращение он на самом деле видел.

Если автограф представители торговой точки ставить отказываются, то всегда есть возможность воспользоваться услугами Почты России – доставленная корреспонденция будет являться достаточным подтверждением направленного обращения, тем более, на почте все даты будут зафиксированы.

Если на письмо в установленные сроки магазин никак не

отвечает, покупатель может обратиться в суд за защитой своих прав.

В суде выставленная в адрес продавца претензия будет крайне важна – это подчеркнет обоснованность требований и подтвердит нарушение установленных сроков.