

Шаблон заявления на возврат денежных средств



Когда возникает необходимость общаться с продавцом по вопросу возврата ему товара, требуется составление письменного заявления, оформленного по всем правилам и нормам. Именно это заявление становится основанием для возврата, как товара продавцу, так и денег покупателю.

Имеет ли покупатель право требовать возмещения денежной суммы, уплаченной за приобретенный товар?

Если вы приобрели товар, и он вас по каким-то причинам не устроил, можно ли его вернуть или обменять у продавца?

Ответ на этот вопрос четко регулируется нормами ФЗ РФ «О защите прав потребителей», в главе 2: «Защита прав потребителей при продаже товаров потребителям». Здесь говорится, что у потребителя есть право обменять качественный товар, если он не подошел ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Если потребитель обращается с тем, чтобы обменять товар по этой причине, а у продавца отсутствует необходимый ему аналог, покупатель может потребовать, чтобы ему вернули уже оплаченные денежные средства.

Это положение фиксируется в статье 25 этого же Закона. Обменять товар недовольственного типа можно только тогда, когда покупатель еще не ввел его в эксплуатацию и употребление. При этом, внешний вид товара, упаковка, ярлыки и ценники, должны быть сохранены в изначальном виде.

При обращении с требованием возврата и обмена товара, лицо обязано возвращать и предъявлять выданные ему покупателем чеки. Отсутствие такого чека, еще не основание для отказа в удовлетворении требований.

Однако здесь еще нужно будет потратить время и силы, доказывая свидетельскими показаниями, что покупатель действительно уже оплатил этот товар.

Перечень тех товаров, которые невозможно обменять, если они не являются бракованными, был утвержден Правительством РФ.

Если потребитель обращается с требованием обмена товара, а в магазине отсутствует интересующий покупателя аналог на день его обращения, продавец просто обязан вернуть ему уплаченные денежные средства в обмен на возврат товара.

При стандартных условиях возврата покупки, продавец обязан вернуть деньги покупателю за 3 рабочих дня. Продавец и покупатель вполне могут заключить обоюдное соглашение, о том, что товар будет обменен на аналог, как только последний поступит к продавцу.

Многих потребителей мучает один и тот же вопрос, можно ли вернуть товар, если он просто не понравился? Ведь бывает такое, что в магазине покупаешь, и тебя все устраивает, а придя домой, при близком рассмотрении понимаешь, что зря это купил.

Здесь, чаще всего, идет речь о таких вещах как одежда и обувь. Закон говорит о том, что просто «не понравился товар», не является объективной причиной для возврата.

К объективным причинам относятся такие факторы как: слишком высокий каблук, жесткий материал, не тот оттенок цвета, не устраивает фактура материала и т.д. В данном вопросе важно то, как потребитель аргументирует свое желание возврата только что приобретенного товара.

Правильной формулировкой в данном случае будет то, что товар не подошел по форме, расцветке, габаритам, размерам и т.д. Здесь главное – не говорить представителям продавца, равно как и самому продавцу, что товар вам просто разонравился.

Для того, что бы правильно и грамотно вернуть покупку в магазин, необходимо изначально обратиться с устной просьбой. Наиболее крупные торговые точки более охотно идут навстречу покупателям и проводят процедуру возврата без привлечения государственных и судебных органов, предпочитая решать все мирным путем напрямую с клиентом.

И здесь идет речь не только о возврате и обмене товара, но и о возврате денежных средств. Здесь следует обращаться к сотрудникам магазина, которые непосредственно работают с претензиями покупателей, к ним можно обратиться в устной форме, объяснить ситуацию и свои требования. Главное – это вести себя предельно спокойно, культурно и вежливо. Даже если в устной форме вы получили отказ.

Сотрудники магазинов хорошо знакомы с ФЗ РФ «О защите прав потребителей» и содержанием его норм. Если ваше требование удовлетворили сразу после устного обращения, все прекрасно. Если в устном обращении вам отказали есть и другие варианты. Официальным, будет считаться только тот отказ, который оформлен руководством магазина в письменной форме.

Соответственно, для того, чтобы получить такой отказ, необходимо изначально свое обращение оформить письменно. Такое обращение именуется Претензией и оформляется она только в письменном виде.

Направляется претензия напрямую на имя руководителя торговой точки. Руководству отводится 10 дней на рассмотрение поступившей претензии и дачи ответа по ней, также в письменной форме. Официальный ответ магазина должен содержать подпись директора и их фирменную печать.

Как быть с товарами, приобретенными на распродажах?

Большинство магазинов при проведении распродаж залежавшихся или уцененных товаров сразу вывешивают объявления о том, такие товары не подлежат обмену или возврату.

Вот только с юридической точки зрения такое информирование продавцом не будет признано законным, потому, что он осознанно предоставляет покупателю недостоверную информацию. Закон не предусматривает никаких ограничений для товаров, приобретенных со скидками.

Верхняя часть Претензии должна содержать реквизиты стороны: заявителя и продавца. Писать подобные заявления необходимо на имя руководителя магазина. Указание полных данных покупателя также необходимо. Посередине листа пишется слово «заявление». Далее, следует коротко, но четко и понятно изложить суть своих требований и причин, по которым они возникли.

Здесь не следует пускаться в рассуждения и расписывать все досконально, только сама суть вопроса. Обязательной является фраза «Прошу вернуть мне» и далее указание конкретной суммы, которая будет подтверждена приложенным к заявлению чеком. В заявлении на возврат денежных средств необходимо обязательно указывать приемлемые для вас способы расчета: карта, банковский счет, интернет-кошелек или наличные средства.

Обратите внимание! Заявление составляется самим лицом, которое совершило покупку и которое обращается в магазин с конкретными требованиями. При личной передаче такого заявления в торговую точку, всегда следует брать подпись с того лица, которому этот документ передается. Это избавит вас от ситуации, когда документ «случайно» теряется и не доходит до руководства магазина.