

Сроки возврата денежных средств на карту при возврате товара



Далеко не все товары можно оценить по качеству во время покупки и перед ней. Более того, у некоторых категорий товаров заводские дефекты проявляются уже после начала эксплуатации. Именно из-за этого временами возникает необходимость вернуть покупку или уплаченные за нее деньги.

Благодаря актуальности проведения безналичного расчета по картам даже за розничные товары возникает необходимость проведения процедуры возврата денег на нее.

В каких случаях потребитель имеет право отдать купленный товар обратно в магазин?

Возврат товара обратно в магазин, возможен даже в тех ситуациях, когда он уже оплачен, но фактически покупателем еще не получен на руки.

Основаниями для возврата в торговую точку товара считаются:

- Товар имеет несоответствующее качество. Факт наличия у товара брака может быть обнаружен после его оплаты. Здесь потребуются сначала вернуть продавцу саму покупку, а уже потом обращаться за возвратом денежных средств. При этом покупка по причине брака должна быть возвращена до того, как истечет установленный продавцом гарантийный срок;
- Товар не соответствует некоторым критериям (требованиям)

покупателя: фасону, цвету, размеру или комплектации. Согласно ФЗ РФ «О защите прав потребителей» в этом случае товар должен быть возвращен в течение 14 дней в том виде и комплектации, в котором он был продан. Самостоятельно, магазин (торговая точка) может увеличить этот срок, но не уменьшить его. При этом, не все категории товаров подлежат возврату на этом основании. Продавец обязан предупреждать покупателя об этих исключениях. Основными из них являются средства личной гигиены, косметическая, пищевая и фармацевтическая продукция и т.д.;

- Когда сам продавец не может исполнить обязательства по доставке оплаченного товара покупателю. Зачастую это основание затрагивает деятельность интернет магазинов или тех торговых точек, которые работают по каталогам от производителя. Здесь главным фактором будет то, что покупатель уже оплатил товар, но еще не получил его.

Обратиться в магазин, с тем, чтобы обменять товар или вернуть за него денежные средства можно на протяжении 2-х недель после приобретения товара. Здесь, не играет роли форма, по которой происходила оплата: наличная или безналичная. Главным является то, что покупатель оплатил, а продавец получил денежную сумму, о которой идет речь.

В ситуациях, когда оплата происходила по пластиковой карте, есть свои нюансы по возврату этих средств, из-за чего срок возвращения таких денег существенно увеличивается. Так как оплата производится не напрямую от покупателя к продавцу, а через посредников (платежный терминал, банк и т.д.).

Конечно, продавцы не любят связываться с возвратом средств, полученных безналичным путем, и зачастую всячески стараются затянуть данный процесс или вовсе отказать в таком возврате покупателя. Однако, все вышеописанные действия являются незаконными.

Покупателю в подобной ситуации важно придерживаться нескольких

основных правил, зафиксированных на законодательном уровне, которые позволят в последствие избежать ущемления своих прав со стороны реализаторов товара.

Самый идеальный вариант, это когда с требованием о возврате средств по безналичному расчету, покупатель обращается в сам день покупки, до закрытия продавцом кассовой смены. Здесь кассир может просто отменить проведенный безналичный платеж и деньги вернутся на карту максимум через 3-5 дней, в зависимости от работы банка.

Если причина, по которой потребовалось вернуть деньги за купленный товар, возникла позже, от покупателя требуется только обратиться в магазин, не позднее чем в течение 14 дней.

Особое внимание при любой покупке оплачиваемой с карты следует обращать на выдаваемые кассиром чеки. При безналичном платеже должно выдаваться 2 чека. Один из них подтверждает проведение безналичного платежа (снятие денежных средств с конкретной пластиковой карты), а второй – совершение покупки в магазине.

После составления продавцом всех необходимых по возврату товара и денег документов: акт и накладная о возврате, покупатель обязан вернуть в магазин и сам товар, и выданные ему при покупке чеки. В данном случае потребуется вернуть оба чека.

Во избежание дальнейших проблем, перед возвратом чеков в магазин обязательно оставьте у себя их ксерокопии. После того, как все будет возвращено в магазин, лицо, обращающееся с требованием о возврате денежных средств, обязано написать заявление.

Без такого заявления никаких действий по возврату денег никто совершать не будет, ни магазин, ни банк.

Само заявление, вместе с ксерокопией паспорта отдается продавцу, так как передача этой информации и документов по возврату денег в банк, передается им.

Подавая такое заявление важно иметь при себе пластиковую карту, с которой было совершено списание, так как продавец обязан сверить номер карты с тем, который указан предоставленных покупателем чеках.

Хуже всего обстоит ситуация, когда покупка оплачивалась с кредитной пластиковой карты. Пока магазин и банк тянут время, на нее начисляются проценты, которые являются обязательными к оплате. Если речь идет о таком виде пластиковых карт, лучше сразу после подачи заявления в магазин, написать соответствующее обращение и в банк.

Покупки в интернет-магазинах, по большей части, совершаются именно по безналичной оплате с карты. При этом многие из действующих платформ предусматривают возможность возврата товара, в связи с тем, что при таких продажах у покупателя отсутствует возможность, познакомиться с качеством и комплектацией товара, до совершения покупки.

Они видят только картинки и словесное описание, которое далеко не всегда совпадает с реальностью. Виртуальность торговой точки значительно усложняет и затягивает процедуру возврата товара и денежных средств выплаченных за него.

Именно поэтому, законодательство обязывает таких продавцов заранее информировать потенциальных покупателей о следующих нюансах:

- Юридический адрес магазина или продавца;
- Действующие сроки для претензий по качеству полученного товара;
- Существующий период для возможности возврата покупки;
- Действующий режим работы компании осуществляющей такие продажи;
- Обязательность сохранности целостности упаковки товара и имеющихся на нем ярлыков.

Юридическое положение интернет – точек по продажам товаров несколько хуже чем у реальных. Законодатель дает право

покупателям, отказаться от получения товара, как до его поставки, так и в течение 7-ми дней после. При этом, ему не потребуется объяснять причину своего отказа.

Если сам виртуальный магазин не осведомил покупателя о сроках и действующем порядке возврата, то вместо 7 (14) дней он автоматически увеличивается до 3 месяцев.

Особенностью возврата денежных средств является то, что покупатель может их потребовать вернуть не только на пластиковую карту или банковский счет, но и интернет-кошелек. Здесь потребуется только указать реквизиты (номер) кошелька в заявлении о возврате средств.

За продавцом остается закрепленным право, вычесть из суммы возврата те средства, которые имеются расходами на доставку. Это возможно только тогда, когда доставку товара оплачивает интернет-магазин. О таком положении возврата товара без наличия у него дефектов продавцы не распространяются и многие покупатели до сих пор об этом не знают.

Если вы хотите вернуть товар, который вам просто не понравился после покупки, важно соблюдать определенные правила и последовательность, чтобы у продавца не было ни малейшей причины отказать вам в этом.

В случае, когда организация по продажам не осуществляет свою обязанность по возврату средств покупателю, законодатель предусматривает возможность ее привлечения к нескольким видам ответственности: имущественной и административной.

Те денежные средства которые были уплачены с пластиковой карты за покупку должны возвращаться в течение 10-ти рабочих дней с того дня, когда была оформлена операция по возврату. Когда речь идет о возврате товара и денег по причине заводского брака или дефектов, срок возврата увеличивается до 14-ти дней. Это происходит потому, что продавец должен убедиться в наличии тех дефектов, о которых говорит покупатель.

При возврате денег, расходы за банковские переводы лежат на продавце. Если магазин осознанно не осуществляет возврат денежных средств, требование о котором было оформлено надлежащим образом, покупатель имеет право подать на него в суд.

Оформляется такое обращение посредством составления гражданского иска. Причем в сумму иска могут быть включены юридические расходы покупателя, которые возникли по причине того, что покупатель не исполнил свои законные обязательства, а также моральный ущерб.

Судебный орган при рассмотрении таких исков, дополнительно взыскивает с продавца еще и пени в размере 1% за каждый день просроченного исполнения обязательства.

Такая неустойка взыскивается независимо от того, по чьей вине возврат денежных средств не был осуществлен вовремя. Если осуществление возврата задержала банковская организация, неустойку все равно платить будет продавец.

Только здесь, после решения суда он имеет право обратиться с иском уже в банку, с требованием о возврате выплаченной им неустойки. Также допускается привлечение продавца и к административной ответственности по данному нарушению, согласно статье 4.5 КоАП РФ.

Только здесь важно помнить о законных сроках привлечения к ответственности: не позднее 2-х месяцев со дня совершения правонарушения.