

Требование на возврат денежных средств за товар



Розничная продажа представляет собой такую же сделку, как любой другой вариант, предложенный в гражданском законодательстве.

Соответственно, в связи с очевидным возникновением правоотношений определенного характера, требует их регулирование, которое осуществляет ГК РФ и, конечно, принятый еще в 1992 году закон о защите прав потребителей.

Особенно важными его частями являются те, что содержат в себе нормы относительно того, как вернуть деньги, если товар не подошел или имеет недочеты, и сколько времени займет подобного рода процедура?

На каких основаниях и в какие сроки можно получить обратно деньги за приобретенный и впоследствии возвращенный товар?

Нельзя вернуть товар просто так. Всегда необходимо соблюдать какие-либо условия. Если продукция новая, не потерявшая своего товарного вида, никак не использованная, но просто не подошла или в итоге не понравилась покупателю, то он может получить за нее деньги обратно или потребовать другой товар, но только в течение определенного срока, а именно двух недель. В остальных ситуациях подобная процедура невозможна.

Еще один случай, когда товар имеет явные недостатки. Тогда у покупателя есть целый гарантийный срок, который обычно не меньше полугода. Он дается как раз на то, чтобы была

возможность защитить свои права и вернуть потерянные деньги.

При этом момент обнаружения недостатка не имеет значение. Можно понять, что товар некачественный сразу после покупки, а можно через некоторое время. Для предъявления претензий никакой роли данный факт играть не будет.

Говоря об основаниях, позволяющих покупателю вернуть деньги за товар, то это очевидно наличие недостатков в товаре. Причем они должны быть либо в соответствиях ГОСТ или ТУ, либо в потере функций товара, утрате его свойств, а также в том случае, когда продукция получила повреждения при перевозке или хранении.

Также возможны повреждения, полученные в связи с использованием товара самим покупателем, но только если он не знал об истинных свойствах продукции.

Также следует помнить о перечне, который был издан Правительством РФ и в котором был закреплён список продукции, которая не может подлежать возврату. Это могут быть лекарства, нижнее белье, средства личной гигиены, ювелирные изделия, сложные технические средства и так далее.

Хотя даже для такой категории товаров существует исключение. Если обнаружены существенные недостатки, или недостатки, устранение которых осуществлялось не раз, но должного результата получено не было, то возврат денег возможен и за подобную продукцию.

Говоря о сроках, то для покупателя их два. Две недели для товара, не имеющего недостатки и сохранившего товарный вид, и гарантийный срок, который устанавливает либо производителем, либо по общему правилу в два года.

Для продавца также есть свои сроки на возврат денег. Общий период времени в десять суток, но если были использованы банковские карты при оплате товара, то этот период времени может увеличиться до сорока дней.

Для возврата денежных средств в первую очередь необходимо составить заявление. При этом обязательно следует запомнить, что никакие документы продавец требовать не праве.

Даже товарные чеки покупатель не обязан сохранять, правда, их наличие окажет большую пользу и будет служить доказательством покупки. В некоторых ситуациях можно привлекать свидетелей, которые присутствовали в момент совершения рассматриваемой сделки.

Для того чтобы составить заявление, которое обязательно при возврате денежных средств, необходимо сохранять определенную структуру претензии:

- Шапка документа, где должны находиться все необходимые данные о лице, которому направляется претензия, от наименования до известных реквизитов, которые должны сообщить непосредственно администрации организации;
- Сведения о лице, которое направляет претензию, достаточно указать имя, адрес и телефон для связи;
- Обязательно указывается место, а именно город, где составляется претензия;
- Посередине необходимо обозначить, что это за документ, в данном случае пишется слово «претензия»;
- Далее описательная часть документа, которая должна содержать в себе всю суть дела, подробные обстоятельства и нарушения, а также требования;
- Указание на то, в какой форме магазин должен ответить на претензию. Возможно использование почтовых услуг, электронной почты или личная передача документа;
- Срок ответа также следует указать, но при этом необходимо учитывать, что для частных лиц он составляет десять дней, а для государственных около тридцати суток;
- Обязательно нужно указывать перечень тех документов, которые прилагаются к претензии. В идеале это паспорт или его ксерокопия, товарный чек, гарантийный талон, пластиковая карта, если деньги будут возвращены именно на нее;

- Претензия должна быть подтверждена подписью заявителя, а также датой составления, это упростит расчет времени на ее рассмотрение и поможет сориентироваться, если дело дойдет до судебного разбирательства.

[Скачать образец заявления на возврат денег за товар.](#)

Без подачи претензии невозможно будет в дальнейшем при необходимости обратиться в судебную инстанцию, что закреплено в процессуальном законодательстве.