

Условия возврата денег за товар в Российской Федерации



Клиент может воспользоваться своими полномочиями по закону и произвести обменные операции в отношении изделий, которые ему не понравились. При этом всегда есть возможность не просто совершить обмен, но и получить обратно свои деньги. Эту возможность предусматривает так называемое потребительское право.

В «Законе о защите прав потребителей» включены несколько основных норм, которые регламентируют общий порядок, а также непосредственные основания для проведения возвратной операции средств. В таком случае очень важно отметить, что оформление процесса возврата возможно лишь при наличии ряда некоторых обязательных условий.

При каких обстоятельствах покупатель имеет право вернуть деньги, потраченные на приобретение товара?

У потребителя есть право на возврат, если приобретенная вещь оказалась бракованной, в ней имеются какие-либо неисправности, о которых клиент не был заранее предупрежден.

Согласно общепринятым правилам торговли клиент может отнести обратно некачественный товар в магазин со следующими последствиями:

- В течение трех дней продавец обязан вернуть покупателю потраченные денежные средства;
- Можно обменять изделие на аналогичное ему;

- Если на складе есть товары другой марки, обладающие другими техническими характеристиками – тогда следует провести компенсацию разницы в цене;
- Ремонтные работы проводятся за счет продавца;
- Продавец обязан компенсировать клиенту потраченные денежные средства на ремонтные работы, необходимо предоставить в качестве доказательства чек операции;
- Можно смело требовать уменьшить стоимость неисправной вещи и вернуть часть ее стоимости.

В случае если ваша цель – вернуть обратно товар без каких-либо видимых изъянов, тогда можно просто обменять его на аналогичный. Исключением могут быть лишь продукты питания, либо предметы личной гигиены, медицинские товары, а также нижнее белье, косметика, парфюмерия и т.д. Еще одним исключением из правил можно назвать вещи, которые были выполнены под индивидуальный заказ, согласно комментариям потребителя.

Обмен можно совершить, только если вам не подошла общая комплектация, размер, форма, цветовая гамма, габаритные характеристики либо же фасон. Каждый из вышеперечисленных факторов можно считать достаточным для того, чтобы продавец вернул вам обратно купленный товар и осуществил замену на другой, который вам точно подойдет.

Очень важно, чтобы были соблюдены несколько важных пунктов:

- Изделие ранее вами не было использовано;
- Каждое из свойств товара было сохранено;
- Товарный вид остался презентабельным, ярлыки и пломбы на месте;
- Предъявлен чек.

С последним условием можно спорить, продавец должен обменять товар без чека. В качестве прямых доказательств должны быть представлены свидетельские показания. Согласно статистике, на практике эту миссию выполнить гораздо сложнее, чем в теории.

Продавцы редко соглашаются произвести обмен качественного изделия без предоставления чека.

Для осуществления возвратной операции, обязательно следует составить в письменном виде заявление, в котором необходимо изложить дальнейшие претензии касательно изделия, которое было куплено.

В заявлении должны быть указаны такие данные:

- Реквизиты организации, которая осуществляет продажу товара. Обязательно следует проконсультироваться относительно правильного наименования юридического лица, для этого определяется на кассовом чеке значение ОГРН;
- Паспортные данные клиента, а также его непосредственный адрес регистрации;
- Полное описание изделия;
- Следует изложить непосредственную суть претензии, указав конкретно, что именно не подошло;
- К заявлению следует приложить обязательно кассовый и товарный чек, талон на гарантию, если есть сервисная книжка. Каждое из требований, которое изложено в данном пункте не является обязательным, следует прибегнуть к свидетельским показаниям.

Заявление в письменной форме составляется в нескольких экземплярах: один для клиента, а второй для продавца. На них должны быть подписи и печати.

По статистике более чем 80% заявлений, которые были ранее возвращены покупателем проходят процедуру обжалования в зале суда. На рассмотрение в среднем уходит порядка 10 дней и после этого можно смело обращаться в суд.

При возврате изделия в день приобретения, основаниями служит Акт о приеме товара и кассовом чеке, который подписывается ИП, в таком случае клиенту возвращается уплаченная за изделие денежная сумма.

Продавцу следует заняться составлением Акта о возврате финансов клиенту на основании чеков, по форме N КМ-3, которые были не использованы.

Его следует составить в одном экземпляре и подписать руководителем. Затем документацию необходимо отправить в бухгалтерию.

Если же возвратная операция была осуществлена не в день приобретения, тогда ситуацию рассматривают с другой стороны. Ключевым отличием от вышеупомянутой ситуации будет тот факт, что финансы выдаются клиенту из общей кассы, а не из операционной.