

Возврат денег на пластиковую карту покупателю при возврате товара



Появление банковских карт существенно упростило нашу повседневную жизнь. Ежегодные объемы проводимых операций по таким видам карт постоянно растут.

Именно из-за этого у потребителей возник вопрос: существует ли возможность возмещения средств за некачественный товар именно на пластиковую карту?

Законодателем данный вопрос был отрегулирован уже давно и на сегодняшний день уже сформировались как законы, регламентирующие данную процедуру, так и практика их применений.

Каким образом можно получить свои деньги на банковскую карту в случае возврата купленной продукции?

В случаях, когда после покупки какого-то товара обнаруживается брак и возникает необходимость его возврата в магазин, следует незамедлительно обращаться к продавцу с этим вопросом. Здесь следует помнить, что независимо от общего количества точек реализации, возврат бракованного товара осуществляется именно там, где его покупали.

После выяснения всех обстоятельств, сотрудник магазина, осуществляющий продажи, обязан составить внутренние документы: акт изъятия товара.

Покупателю в свою очередь предоставляется бланк заявления,

который должен быть им заполнен с приложением ксерокопии паспорта. Помимо копии паспорта, к заявлению крепятся чеки о совершенной покупке, которые являются свидетельством того, что возвращенный товар был оплачен покупателем.

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

После этого, заявление обращающегося лица передается в бухгалтерию, которая отправляет его в обслуживающий банк, осуществляющий операции по аппарату эквайринга, установленному в магазине.

При этом, следует обратить особое внимание, что при таких манипуляциях, акт изъятия из магазина, должен находиться на руках у покупателя. В противном случае доказать обоснованность своих требований к банку о возврате будет не реально.

Дальше все действия по возврату денег на пластиковую карту осуществляются банком. После чего, уже банк должен вернуть денежные средства вам на карту.

В ситуации, когда вам требуется обратиться в магазин с требованием о возврате товара, сразу следует брать с собой:

- Подлинник паспорта плюс ксерокопию его 1-й страницы и листка с регистрацией по адресу. Здесь следует знать, что обратиться с требованием выплаченных по пластиковой карте денег может только держатель самой карты;
- При оплате покупки пластиковой картой покупателю выдается 2 чека: один о покупке, а второй о свершении операции по списанию средств.

Однозначно ответить на вопрос, в какой срок будут возвращены деньги, списанные с пластиковой карты, нельзя. Здесь основная проблема заключена в том, что от продавца потребуются оформление определенных документов для банка. На это ему отводится 10 дней со дня возвращения товара.

Согласно действующему законодательству банку на проведение

возврата денежных средств выделяется срок в 30 рабочих дней. Соответственно исчисление 30-ти дней будет идти за минусом всех выходных и праздничных дней.

Таким образом, общий срок составляет около 40 рабочих дней. Если речь идет о возвращении товара с интернет-магазина «Алиэкспресс», то здесь по существующей практике срок возврата составляет от 3 до 15 дней, также рабочих.

Что касается осуществления возврата на пластиковую карту Сбербанка, то согласно отзывам держателей карт этого банка, процедура возвращения денежных средств на них в Сбербанке составляет около 30-ти дней.

Для того, что бы оформить такой возврат необходимо:

- Оформить письменно заявление о возмещении;
- Представить документы, в торговую точку, куда был возвращен товар;
- Оформить возврат товара соответствующим актом;
- Вернуть продавцу бракованный товар.

Продавец имеет право предложить покупателю не возвращение денежных средств, а замену бракованной продукции на имеющийся аналог. Покупатель в свою очередь может отказаться от такого предложения, настаивая на возвращении выплаченных денег.

В случае, если с момента оформления всех необходимых документов и предоставления их в банк прошло более 30 дней, а на пластиковую карты возврат не осуществлен, в первую очередь следует связаться с торговой точкой. От них необходимо получить сведения о том, когда бухгалтерия передала документы в банк.

Если с этой даты прошло 30 рабочих дней, следует составлять претензию. Претензия оформляется на магазин. Сюда должна быть приложена выписка с пластиковой карты, как подтверждение того, что требуемую сумму вы так и не получили.

Если сам магазин не желает возвращать вам средства, следует обращаться в обслуживающий банк с заявлением о возникновении такой спорной ситуации, которую разрешить самостоятельно нет возможности. Подается это заявление в любое отделение банка, обслуживающего вашу карту.

В ситуации, когда у банка нет возможности разрешить эту ситуацию, покупателю следует обращаться в территориальный Отдел по защите прав потребителей или сразу с исковым заявлением к магазину в судебные органы. При письменном обращении в эти органы, необходимо предоставлять копию акта возврата товара в магазин, который составлял продавец.

[Скачать иск в суд о возврате денег за товар.](#)

Существующая практика говорит о том, что при таких разбирательствах, банк встает на сторону покупателя. Намного сложнее обстоит ситуация с держателями кредитных карт.

Ведь когда по такой карте совершается покупка, банк автоматически начинает начислять проценты на списанную денежную сумму. Но это вовсе не говорит о том, что если товар оказался бракованным, то проценты по кредитной карте должен платить покупатель.

Законодательство предусматривает возможность подачи требования о выплате продавцом процентов в тех случаях, когда приобретенный товар оказался бракованным или сломался по вине продавца.

В ситуации, когда речь идет о кредитной карте с беспроцентным сроком, покупатель может претендовать на взыскание процентной ставки с покупателя только тогда, когда спорная денежная сумма была возвращена позже, чем через 40 рабочих дней.