

Возврат денег по безналичному расчету за товар



Ситуация, когда человек разочаровывается в товаре через пару часов после его покупки, знакома каждому. По всей России случаев возврата товара в магазин было огромное множество. Но в подавляющем большинстве из них оплата и, соответственно, возврат осуществлялся наличными.

Мы же рассмотрим ситуацию, в которой покупатель приобрел по безналичному расчету недовольственный товар, но затем решил вернуть его. Реально ли провести такую процедуру?

Когда появляется необходимость в возврате приобретенной продукции?

В случае покупки товара физическим лицом договор купли-продажи обретает публичный характер. Соответственно, доказательством заключения такой сделки может выступить любой фискальный документ, являющийся свидетельством оплаты вроде чека или квитанции.

Если же покупателем является юридическое лицо, приобретающее товар у поставщика с зарегистрированным бизнесом, составляется договор поставки, который и является главным документом, регулирующим порядок расчетов.

Продавец обязан в полной мере возместить стоимость товара в следующих случаях:

- Покупатель хочет отказаться от товара по причине неподходящего цвета, размера или других физических характеристик. Вернуть товар по такой причине он может в течение 14 дней с момента покупки. Также важно отметить,

что вернуть по таким критериям можно только непродовольственный товар. Магазин по закону должен принять такой товар, но только при условиях, что упаковка абсолютно целая, а пломбы и ярлыки не сняты. Также важно отметить, что у продавца есть первоочередное право на предложение другого аналогичного товара в качестве замены. Если же в день обращения покупателя такого товара нет, продавец должен будет вернуть деньги;

- Покупатель намерен вернуть товар, поскольку тот не соответствует заявленному показателю качества. Срок возврата товара по данной причине значительно шире и равен сроку его нахождения на гарантийном обслуживании. Если у продавца нет возможности ликвидировать недостаток либо же обменять его на качественный аналог той же марки, он должен вернуть плату в полной мере;
- Покупатель желает вернуть товар по договору поставки, который был подписан между юридическими лицами, но только если в рамках этого соглашения была произведена предоплата.

Вернуть продукцию в рамках закона можно в следующих случаях:

- Товар имеет дефекты, делающие его нормальную эксплуатацию невозможной;
- Покупателя не удовлетворил цвет, фасон, размер или другие физические параметры товара. Вернуть товар по такой причине можно, но только если он не использовался ранее, имеет изначальный товарный вид, а у покупателя сохранился товарный либо кассовый чек, подтверждающий покупку этого товара;
- Информация о приобретаемом товаре перед его продажей была либо искажена, либо не предоставлена вовсе, из-за чего покупатель был введен в заблуждение. Либо же уже в процессе эксплуатации изделия возникли недостатки, которые нельзя было предусмотреть ввиду отсутствия достоверных сведений о свойствах, характеристиках, правилах использования и др. (установлено ст.12 Законом

№2300-1).

Отметим, что потеря чека или другого документа, свидетельствующего о покупке товара, не лишает покупателя права на его возврат и получение денежной компенсации. При отсутствии бумаг, следует полагаться на свидетельские показания.

Для возврата либо обмена товара покупателю необходимо написать соответствующее заявление.

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

Тем не менее, возвращать можно не все товары. Постановлением №55 от 19.01.1998 установлен следующий список товаров, возврат которых либо обмен на аналогичные изделия запрещен.

В данный список входят:

- Медицинские изделия;
- Средства для личной гигиены;
- Парфюмерия и косметические средства;
- Мебель, предназначенная для бытового применения;
- Ювелирные изделия;
- Автомобили и веломототовары;
- Растения и животные;
- Бытовая химия;
- Гражданское оружие;
- Нижнее белье и чулочно-носочная продукция;
- Непериодические издания.

Алгоритм действия продавца при возврате товара выглядит следующим образом:

- Сперва продавец устанавливает дату покупки. Возврат возможен в течение 14 дней, начиная со следующего дня после дня покупки;
- Затем он находит подтверждения тому, что товар должен быть принят обратно. Здесь важно отметить, что товар из

категории технически сложных не может быть обменен либо возвращен;

- После этого он убеждается в том, что упаковка и свойства товара остались в изначальном виде. Право на возврат товара с поврежденной упаковкой дается покупателю лишь в случае невозможности осмотра товара без ее вскрытия;
- Далее он обращается к покупателю с предложением обменять товар на вещь с аналогичными характеристиками и свойствами;
- Если же аналога в магазине нет, продавец должен оформить документы для возврата;
- Лицо, наделенное необходимыми полномочиями, ставит свою подпись в чеке либо другом документе, подтверждающем факт оплаты товара;
- Продавец составляет акт о возврате. Данный документ не имеет регламентированной формы. Тем не менее, закон требует наличия в такой бумаге следующих сведений:
 - Названия и краткого описания товара, который является предметом этого документа;
 - Цены товара;
 - Номера квитанции или другого документа, свидетельствующего о покупке;
 - Даты и оснований отказа от товара.

Акт составляется в двух экземплярах, один из которых с прикрепленной квитанцией или аналогичной бумагой получает продавец а второй – покупатель.

Поручение о возврате денег по безналу направляется в банковское учреждение в установленный законом срок.

Если же покупатель намерен вернуть товар по причине ненадлежащего качества, этот факт должен быть подтвержден актом о несоответствии качества. Если же покупателем выступило юридическое лицо, применяется унифицированная форма ТОРГ-2. Здесь также понадобится полученная от покупателя претензия.