

Возврат денег при отказе от товара по российскому законодательству



Увы, уровень осведомленности большинства предпринимателей и потребителей с положениями Закона «О защите прав потребителей» (№ 2300-1 от 07.02.1992) оставляет желать лучшего.

Грамотно используя его в практической стороне жизни, покупатель избежит проблем с недобросовестными работниками торговли, а предприниматель, в свою очередь снизит финансовые риски и будет избавлен от необходимости судиться с неудовлетворенными качеством потребителями.

Правила возмещения финансовых убытков при возврате продукции надлежащего качества

Возможность вернуть денежные средства имеется в том случае, когда речь идет о непродовольственном товаре (т.е. не пищевым продуктам), и не входит в Перечень непродовольственных товаров, не подлежащих обмену. Данный Перечень был утвержден Правительством РФ 19.01.98 г. в редакции от 23.12.15.

В список такой продукции включают: средства, используемые для личной гигиены, товары, предназначенные детям, лекарственные средства и медицинскую аппаратуру, косметические товары и парфюмерию, мебельные изделия, товары бытовой химии и множество других товаров.

Возможность вернуть продавцу неудачную покупку предоставляется потребителям, недовольным:

- Размерами;
- Фасоном;
- Габаритами;
- Комплектацией;
- Формой;
- Расцветкой.

На заметку! Данные правила применяются и в том случае, если приобретая товар, покупатель оставил свою подпись на ксерокопии платежного документа или иного оставшегося в торговой точке документа, таким образом, по умолчанию подтверждая, что его устраивает внешний вид товара.

Закон в пункте 1 статьи 25 устанавливает для продавца запрет на отказ принять товар, если:

- Потребитель не осуществлял использование товара;
- Пломбы и ярлыки сохранены;
- Налицествует чек, или другой документ, подтверждающий оплату;
- Товар не утратил потребительских свойств;
- Нет изменений внешнего вида товара.

Если в тот день, когда покупатель обратился в целях обмена товара, сделать это невозможно, так как отсутствует аналогичный товар, он может выбрать один из двух способов решения вопроса:

- Отложить обмен товара на более поздний срок, на момент поступления необходимого товара в продажу;
- Потребовать возратить уплаченную на тот день, когда был продан товар, сумму. Она возвращается путем передачи наличных, или путем безналичного расчета в течение трех дней.

Следовательно, осуществить возврат денежных средств можно только в том случае, если отсутствует возможность обменять на схожий товар, но с иными характеристиками.

Но в реальной жизни, как правило, возвращение оплаты за какие-либо не использовавшиеся товары, не создает проблем. Пусть и имеется вариант обменять продукцию.

Когда у покупателя появляется потребность вернуть товар продавцу, получив обратно деньги, или же обменяв на схожий товар, ему требуется написание двух экземпляров заявления.

Как правило, образцы заявлений имеются в магазинах, или у их администраторов (директоров).

В заявлениях необходимо указание следующих данных:

- Полного названия учреждения торговли;
- Информации о покупателе, его паспорте, месте прописки и жительства, контактов (телефонов или электронной почты);
- Информации о покупке (артикуле, номере, внешнем виде, стоимости);
- Детально описанной причины, по которой товар возвращается;
- Требований, предъявляемых к торгующей организации (об уменьшении цены и возврате разницы, о возврате денежных средств);
- Даты и росписи покупателя.

[Скачать образец заявления на возврат товара.](#)

При приеме заявления на продавца возлагается обязанность дать разъяснения о правилах и сроках, в которые будет рассмотрено заявление.

После этого осуществляется оформление принятия покупки, с приложением выданного при приобретении кассового чека. Покупателю выдается накладная, которая подтверждает, что товар был сдан.

Затем производится передача заявления и приложенных бумаг руководителю магазина, который, ознакомившись с ними, решает вопрос положительным или отрицательным образом.

Необходимо отметить, что личная передача заявления не является обязательной. Для этого можно воспользоваться почтовой связью или направить телеграмму, заполнив уведомление о вручении.

Предмет, качество которого является надлежащим, но при этом не соответствующий желаниям потребителя, может быть возвращен не позднее двух недель, прошедших со следующих за днем покупки.

Денежные средства в таких случаях возвращаются в течение трех суток со дня, когда такое решение было принято.

Рассмотреть заявление потребителя продавец обязан в течение десяти суток, на протяжении которых происходит рассмотрение обстоятельств, при которых происходит возврат, принятие решения и, в случае положительного результата, осуществляется возврат денег.

В случаях, когда покупателем произведено надлежащее оформление заявления с требованием вернуть деньги или обменять товар, не нарушены никакие сроки и правила, а со стороны продавца поступил отказ в удовлетворении его требований, следует прибегнуть к помощи судебных органов.

Разумно будет предварительно посетить юриста в целях получить консультацию.

Подтверждать позицию покупателя на судебном заседании будет написанное по всем правилам заявление о возврате, и составленный в письменной форме ответ от работников торговли, в котором они отказываются удовлетворить заявление.

В судебных органах может потребоваться и предъявление следующих бумаг:

- Документации, которая подтверждает факт покупки (квитанции, договора);
- Накладной, в которой указано о сдаче вещи в торговую точку в целях проверки;
- Информации о том, какие дополнительные расходы

производились (оплата кредита, доставки);

- Претензии, направленной в торговую точку до суда (если она наличествует).

В судебном заседании можно предъявить к работникам торговли требования не только возратить сумму, которая была уплачена за товар, но и компенсировать моральный вред, уплатить штраф за просроченные дни, а также возмещения судебных издержек.

Чтобы исковое заявление в судебные органы было составлено верно, нужно соблюсти следующие требования:

- Поскольку в роли ответчика будет не гражданин-продавец, а все учреждение торговли, необходимо заблаговременно выяснить всю информацию, касающуюся продавца, которую можно найти, посмотрев информационный стенд учреждения, или воспользовавшись интернетом;
- Необходимо делать отсылки к законам и постановлениям, которые могут послужить основанием для удовлетворения требований потребителя;
- Обязателен перечень документации, которая прилагается к заявлению. В судебном заседании предусмотрено использование лишь их копий;
- В случае утери подтверждающего факт покупки чека, необходим сбор всех возможных доказательств, подтверждающих факт покупки. Это затруднительно, но реально.

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

Подводя итог, отметим, что получить назад деньги за товары надлежащего качества вполне реально. Чтобы подать заявление, покупателю предоставляется две недели.

Когда торговая организация отказывается удовлетворить заявление на каких-либо основаниях, у покупателя имеется право обратиться за помощью к суду, составив необходимый иск.