

Возврат денег за доставку товара из магазина на дом



Мало кто из тех, кто покупает товар и обнаруживает затем в нем дефект, смиряется с этим и отказывается от идеи о его возврате либо обмене. Большинство же возвращается в магазин, требуя восстановления справедливости.

Наиболее популярным требованием является возврат денег. Это самый желаемый исход для потребителей и самый неприятный для продавцов. А потому надеяться на покорность работников магазина не стоит.

По этой причине, прежде чем начинать споры о возврате, нужно изучить свои права и обязанности в данном вопросе. Притом добиться возврата средств можно не только за само изделие, но и за его доставку.

Список товаров, в отношении которых может быть совершена процедура возврата или обмена

Процедура возврата не является единой и, в зависимости от обстоятельств, может быть простой, сложной либо вовсе неисполнимой. Рассмотрим детальнее такие ситуации.

Так, средства будут возвращены покупателю без малейших колебаний, если тот возвращает такие товары как:

- Простые товары, предназначенные для длительной эксплуатации в быту;
- Предметы жилого интерьера (мебель, окна, двери и др.);
- Товары для активного отдыха или спорта;
- Продукты питания;

- Средства личной гигиены;
- Лекарства и мед. средства;
- Остальные товары.

Возврат за товары, входящие в категорию технически сложных, происходит либо в случае повторного требования (повторного возникновения ситуации, при которой нормальное пользование изделия невозможно), либо при обнаружении существенных дефектов.

Не подлежат возврату деньги, уплаченные за:

- Любой товар, дефект у которого является следствием неправильного обращения со стороны потребителя;
- Товар, срок годности либо гарантийный срок по которому истек.

Подать требование об обмене либо возврате по правилам нужно до истечения установленного магазином срока гарантийного обслуживания. Тем не менее, возможны ситуации, в которых продавец может потребовать обмена или возврата позже данного срока. Главный фактор, оказывающий влияние на законность требований потребителя, это тип недостатка (простой он либо существенный).

Рассмотрим основные ситуации.

Так, если дефект относится к группе простых, а срок обслуживания по гарантии не был установлен, требование следует подать не позднее, чем через 2 года после приобретения данного изделия.

Если же недостаток входит в группу простых, но срок гарантийного обслуживания составляет до 2 лет, покупатель может потребовать обменять товар или вернуть за него денежные средства в срок до 2 лет со дня покупки.

Но здесь следует отметить, что если срок гарантии истечет на момент обращения покупателя, то доказывание факта

производственного дефекта либо брака по вине изготовителя будет возложено именно на покупателя, что установлено п.5 ст. 19 ФЗ «О защите прав потребителей».

Прежде чем рассматривать ситуации с существенным недостатком, следует отметить, что понятие существенности недостатка определяется п.6 ст. 19 ФЗ «О защите прав потребителей». Товар с таким дефектом можно вернуть даже после двух лет с момента покупки, но не позднее, чем через 10 лет (если срок годности товара не указан).

Условия для возврата выглядят следующим образом:

- Принять такой товар может только изготовитель, а не магазин. Собственно, обращаться нужно именно к нему;
- Доказывание дефекта возлагается на потребителя (оплачивать соответствующие экспертизы, при необходимости, придется ему);
- При первом обращении можно потребовать лишь бесплатное устранение дефекта;
- Изготовитель должен нарушить срок на ремонт, который составляет 20 дней.

С продуктами питания, лекарствами, парфюмерией и изделиями из категории бытовой химии дела обстоят несколько иначе, поскольку эти товары всегда имеют установленный срок годности.

Собственно, в пределах этого срока покупатель и может подать свою претензию. Потребовать возврата можно попытаться и по истечении срока годности, но тогда нужно будет доказать, что еще до истечения этого срока товар был некачественным.

Также бывают ситуации, когда товар признается незаконным. Это исключительные случаи, когда вы можете вернуть товар в любой момент, вне зависимости ни от чего. Товар признается незаконным, если он был продан, когда его срок годности уже вышел, а также когда на проданное изделие срок годности не был установлен в принципе.

Потребовать возврата денег может кто угодно. В том случае, если человек, данный товар купивший, его подарил либо перепродал, право на возврат передается новому владельцу данного товара, даже если по документам он владельцем не является. Предъявлять продавцу какие либо доказательства, что у товара сменился владелец, не нужно.

Покупатель товара может заявить свое желание на возврат денег не только письменно, но и устно. Однако, если учесть статистику, согласно которой такие ситуации часто перерастают в конфликты, лучше составить заявление.

В нем следует максимально четко и понятно изъяснить свои требования, чтобы продавец никак не мог исказить ваши слова в дальнейших разбирательствах. Вручая заявление, проследите, чтобы продавец поставил свою подпись и дату вручения, тем самым подтвердив, что передача претензии была осуществлена.

[Скачать образец заявления о возврате денег за товар.](#)

Если же продавец откажется принимать документ, его следует переслать по почте заказным письмом с уведомлением о получении.

В течение какого времени покупатель имеет право отдать товар обратно в магазин?

Закон гласит, что продавец обязан вернуть деньги в 10-дневный срок, начиная с момента получения претензии.

Важно отметить, что продавец имеет право на получение дефектного товара и наверняка им воспользуется. А потому, чтобы не ходить в магазин лишней раз, нужно взять данное изделие с собой. Передача оформляется по акту приемки-передачи.

Его составляет продавец и указывает в нем следующие сведения:

- Дата передачи;
- Ф.И.О. покупателя и продавца;
- Название товара, а также перечень его технических характеристик и индивидуальных признаков;
- Детальное описание дефекта;
- Подтверждение того, что дефект является гарантийным либо ссылка на необходимость в проведении проверки качества;
- Требование о возврате денег.

Возмещение убытков, связанных с незаконным требованием об оплате доставки

Если вес товара составляет от 5 килограмм либо входит в группу крупногабаритных, доставку товара должен производить продавец (магазин). Если этого не произошло – вы вправе истребовать у них деньги за доставку. Размер компенсации формируется исходя из платежных документов, которые выдают транспортно-погрузочные компании.

Особенности процедуры возмещения денег, выплаченных на сопутствующие расходы

По ходу процедуры достижения решения о возврате денег за приобретенный бракованный товар покупатель может нести сторонние расходы вроде оплаты экспертиз, услуг юриста, перевозке товара (если он крупногабаритный) и др.

В том случае, если разбирательство заканчивается тем, что потребитель оказывается прав, все эти расходы возмещает продавец. По этой причине продавца следует уведомить в письменном виде путем подачи заявления, к которому нужно

приложить подтверждающие документы.

Если продавец не делает встречных шагов (а чаще всего именно так и происходит) – остается лишь подать в суд исковое заявление и добиться взыскания расходов через данную инстанцию. Важно отметить, что в данном случае тот факт, вернул ли продавец деньги или нет, значения иметь не будет.

Если же продавец отказал в приеме каждой из претензий, все свои требования истец может уместить в одном заявлении. Соответственно, если суд займет его сторону, ответчику (продавцу) все равно придется уплачивать все расходы в принудительном порядке.

Если продавец вернул деньги, но отказался от возмещения дополнительных расходов – принудить его к этому через суд не составит труда. Деньги были возвращены – это является главным доказательством того, что ответчик свою вину признал. А значит суд принудит его к уплате дополнительных расходов, которые понес истец.

Что делать, если продавец отказывает покупателю в его праве вернуть деньги за возвращенную продукцию?

Отказ продавца от возврата денежных средств может быть:

- Прямым, то есть когда продавец отреагировал на претензию покупателя, уведомив его, что не станет возвращать деньги с указанием причины или нет;
- Косвенным, когда на требование покупателя продавец ответил молчанием;
- Замаскированным, когда продавец нарушил сроки возврата денежных средств, но обещает их выполнить через некоторое время.

Также отказ может выражаться в виде либо предоставления покупателю аналогичного товара, либо ремонта.

В каждой из этих ситуаций покупателю следует вручить продавцу претензию досудебного характера, после чего начать подготовку бумаг для судебного разбирательства, вне зависимости от того, как отреагировал продавец.

Помните, что остановить судебный процесс можно абсолютно на любой стадии, даже когда иск попал на рассмотрение. Также не забывайте, что остановить его легко, но не стоит делать это после первых же уговоров со стороны продавца. Дождитесь, пока он выполнит все свои обязательства.

В число материалов, которые нужно собрать для суда, входят:

- Бумаги, подтверждающие покупку;
- Информация о сроках годности и обслуживания в рамках гарантии;
- Сведения о недостатке изделия (результаты экспертизы, фотографии и др.);
- Бумаги, которые свидетельствуют о факте передачи товара представителю магазина или же бумаги, подтверждающие отказ продавца данный товар принимать;
- Врученная продавцу претензия, содержащая требования о возврате денег;
- Отказ либо документы, свидетельствующие об отказе продавца возвращать деньги;
- Информация о дополнительных расходах, которые покупатель понес, пытаясь добиться возврата денег;
- Досудебная претензия.

Лучшим решением будет доверить подготовку иска квалифицированному юристу. Ему же следует делегировать ведение дела в суде. Но это не значит, что вы можете отстраниться и заниматься своими делами.

[Скачать образец иска о возврате денег за товар.](#)

Лучше присутствовать на заседаниях и быть в курсе положения дел. Очень часто судьи проникаются тем, что истец проявляет заинтересованность в судебном процессе и более охотно становятся на его сторону.