

# Возврат денег за качественный товар по закону



Есть ли возможность вернуть покупку, если нет претензий к ее качеству? Разумеется! Этот процесс осуществляется в соответствии с нормами Федерального закона «О защите прав потребителей». Разобравшись в его предписаниях, потребитель сможет не только получить обратно уплаченную за покупку сумму, но и в определенных ситуациях ему компенсируют моральный вред.

Граждане, увы, редко применяют на практике процедуру замены не подошедшего им изделия. Однако такое поведение является в корне неправильным. Сегодня растет число работников торговли, которые считаются с наличием у потребителя прав, если им дополнительно указать на это.

## Список категорий товаров, в отношении которых возможно оформление процедуры возврата

В случае приобретения товара, не относящегося к категории продуктов питания, гражданам предоставляется возможность вернуть его, даже если качество не вызывает нареканий. Порядок и сроки, в которые должны быть возвращены денежные средства в соответствии с законом, определяются для каждой ситуации индивидуально.

Вначале продавцы предлагают вариант с обменом покупки на ту, форма, качество и оформление которой устроят покупателя. И лишь в том случае, когда такие изделия в продаже на момент обращения отсутствуют, речь заходит о порядке и сроках возврата денежных средств за качественный товар. В

соответствии с законом, обмен можно произвести в течение определенного числа дней от числа, в которое товар был приобретен.

Покупка, которую желают заменить, должна быть неиспользованной, сохранить вид, который она имела на момент приобретения, необходимо наличие ярлыков и бирок. Не лишней будет документация, подтверждающая факт покупки и оплаты товара.

То, что кассовый чек отсутствует, не позволяет продавцу ответить отказом на пожелание покупателя о возврате или обмене товара. Подтвердить тот факт, что товар был куплен и оплачен, можно при помощи показаний свидетелей, присутствовавших в момент приобретения, а кроме этого, с помощью товарной накладной или гарантийного талона.

Помимо прочего, есть возможность договориться с работниками магазина о том, что товар будет заменен в день, когда он появится в продаже. В данной ситуации продавец должен немедленно сообщить о том, что в торговой точке появился необходимый товар.

Продукция, не подлежащая возврату.

Имеется ряд товаров, приобретая которые, в случае их надлежащего качества, вернуть будет уже невозможно. Правила о сроках возвращения денежных средств или обмене изделий к данным товарам не относятся.

**Постановление №55 Правительства РФ содержит перечень такой продукции, согласно которому невозможен обмен:**

- Средств, используемых в гигиенических целях;
- Продукции текстильной промышленности, при производстве которой используются тканые и нетканые материалы;
- Косметических и парфюмерных товаров;
- Чулок, носков, белья и аналогичных им изделий;
- Одноразовых товаров, при производстве которых

- использовались полимерные материалы;
- Товаров, при изготовлении которых используются золото, серебро, платина, драгоценные камни;
  - Изделий, предназначенных для санитарии и гигиены;
  - Товаров для бытового использования для ухода за лицом и телом; Более подробный список можно увидеть, ознакомившись с текстом Постановления.

### **Основания, по которым можно вернуть товар**

Вернуть продукцию хорошего качества возможно, если она, во-первых, не подошла по размеру, габаритам, форме, и другим характеристикам, обнаружить которые получилось уже после того, как было осуществлено приобретение.

Если необходимый для замены товар в продаже отсутствует, это предполагает возврат денежных средств за качественное изделие в срок, не превышающий две недели. В законе, обеспечивающем защиту прав потребителей, рассказывается о различных вариантах.

Необходимое условие, позволяющее вернуть товар, это то, что он сохранился в том виде, который имел в момент покупки. У работника магазина есть основания оказать в приеме продукции, если она повреждена, имеет следы использования, а также при отсутствии ярлыков и бирок.

У потребителя есть право не согласиться с позицией продавца и провести экспертизу. В этой ситуации срок возврата денег будет отчитываться с того момента, как экспертами будет представлен отчет.

Помимо вышеизложенного, не следует забывать, что вернуть покупку можно в течение ограниченного срока. Для возвращения изделия, имеющего хорошее качество устанавливается период продолжительностью две недели, отсчитываемые со следующих после приобретения суток.

Деньги за товар, подлежащий возврату, передаются в течение

промежутка от трех до десяти суток.

Если у потребителя возникла необходимость возврата изделия продавцу, на него возлагается обязанность по написанию двух экземпляров заявления.

Как правило, образцы таких заявлений могут предоставить кассиры или администратор (директор).

#### **Такой документ содержит данные о:**

- Полном названии торгового учреждения;
- Личных сведениях, таких как данные о паспорте, месте прописки и жительства, данные о контактах, таких как номера телефонов и адреса электронной почты;
- Информации об изделии (артикуле, номере, характеристиках, стоимости);
- Детально изложенных причинах, по которым продукция не подошла покупателю;
- Требованиях к торговой организации (снижении цены и возврате разницы, обмене на денежные средства);
- Дате подачи, а также роспись потребителя.

Принимая заявление, торговый работник должен разъяснить по каким правилам и в какие сроки оно будет рассмотрено.

После происходит оформление приемки изделия, с которым передается кассовый чек, выданный при приобретении. Гражданину-потребителю выдается накладная, служащая подтверждением того, что товар был сдан.

Обращение и остальную документацию передают руководителю магазина, на которого возложена обязанность рассмотреть его и положительно или отрицательно разрешить вопрос.

Личная передача заявления не обязательна, существует право воспользоваться почтовой связью или направить телеграмму, сопровождаемую уведомлением о вручении.

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

Бывают и ситуации, когда происходит потеря кассового чека на приобретение, а сроки и иные условия для обмена или возврата покупки продавцу соблюдены.

В этой ситуации возможно предъявление иной документации, которая подтвердит приобретение товара в конкретном магазине.

Почти ко всей технике и приборам полагается прикладывать технический и гарантийный паспорта, инструкцию по использованию. Приобретая товары данного вида, нужно обращать внимание на правильность заполнения таких документов продавцом.

На сегодняшний день, кроме того, часто встречается практика приложения таких документов как товарная накладная, квитанция или отрывной талон. Подтвердить приобретение товара можно даже с помощью упаковки, поскольку на ней наличествует соответствующая маркировка.

В случаях, когда все вышеперечисленные доказательства отсутствуют, доказать факт покупки можно с помощью свидетельских показаний, которые может дать также и продавец. Во многих магазинах производится видеосъемка, благодаря которой можно подтвердить факт покупки, даже если продавец отрицает ее совершение.

**Чтобы возвращение продукции, когда отсутствует кассовый чек, а также возврат денежных средств произошли без проблем, необходимо совершение следующих действий:**

- Предоставление заявления и его копии, которые должны быть завизированы и зарегистрированы. В этих бумагах необходимо указать все личные данные, информацию об изделии, дате совершения покупки, ее стоимости. Непременное условие – изложение причин, по которым возвращается покупка. Для продукции надлежащего качества условия возвращения ограничены определенным списком. Заявление необходимо подписать и проставить дату;
- В каждом магазине имеется сотрудник, на которого

возложены обязанности по совершению таких процедур. Он осуществляет принятие заявления и отмечает на второй копии, что заявление принято. Следует обратить внимание на то, что все сведения о должности, фамилии, дате, роспись, были разборчивы;

- Также, при посещении торговой точки необходимо будет написание еще одного заявления – о том, что документ, подтверждающий факт приобретения, был утрачен, а также предъявление паспорта.

Все вышеизложенные советы помогут упростить процесс возврата покупки в случае, если чек был утерян.

В случае, когда, заявляя о возвращении денег или замене продукции потребитель сделал все в соответствии с правилами, а также не допустил нарушения сроков, а торговая организация отказала в исполнении его требований, ему следует обратиться за содействием к суду.

Обращение к юристконсульту для получения совета будет разумным поступком в данной ситуации.

Для того, чтобы обосновать свою позицию в судебном заседании, необходимо будет предъявление грамотного составленного заявления о возврате и бумаги от организации-продавца, в которой отражен отказ удовлетворить заявленные требования.

#### **Также судья может затребовать и иные бумаги:**

- Документ, который подтвердит приобретение изделия (чек, договор);
- Накладную, отражающую факт передачи покупки в целях проверить ее состояние;
- Данные о сопутствующих затратах, таких, как оформление кредита и оплата доставки;
- Претензию, которая была направлена продающей организации до судебного заседания (когда она составлялась).

В судебном заседании можно просить не только взыскать с

продавца стоимость покупки, но и возместить моральный ущерб, а также оплаты штрафа за просроченные дни, и судебных издержек.

**Чтобы заявление в судебные органы было составлено соответствующим образом, надо соблюсти ниже перечисленные требования:**

- Так как в качестве стороны-ответчика будет выступать не продавец, а учреждение в целом, нужно собрать все сведения о нем заблаговременно, изучив информационный стенд или найдя сведения в сети;
- Необходимы ссылки на тексты законов и постановлений, в которых перечислены основания для принятия решения в пользу потребителя;
- Следует составить перечень документации, прилагаемой к заявлению. Суд на заседании будет пользоваться лишь их ксерокопиями;
- Когда произошла потеря чека, который подтвердил бы факт покупки, нужно собрать все возможные подтверждения этого события. Данные действия сопряжены с затруднениями, но результата достичь реально.

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