

# **Возврат денег за некачественный товар в торговую точку**



Купленный товар должен быть качественным, без каких-либо внешних повреждений и дефектов, полностью соответствовать требованиям, которые ранее были прописаны в договоре (либо в действующем законодательстве). Не всегда удается отыскать подобные изделия, часто лишь после их приобретения обнаруживается брак, либо же вещь ломается до момента окончания гарантийного срока.

В таком случае права потребителей защищает закон, согласно которому за бракованный товар можно вернуть свои деньги обратно. Важно знать нюансы, соблюдать основные правила и условия, которые позволят осуществить данную процедуру. В этой статье описаны все ключевые моменты, относительно того, как осуществить возврат денежных средств за бракованный или некачественный товар.

## **Какие дефекты товара являются основанием для возврата денежных средств?**

Дефект в товаре может образоваться как до его приобретения, так и после. Поэтому, важно подать претензию продавцу вовремя. Самое главное – постараться определить причину недостатка.

**Обычно их несколько видов:**

- Дефекты, которые появились во время транспортировки. Возможно, изготовитель или продавец нарушил правила

транспортировки продукции на склад, а потом уже и в магазин (не было специальных закрепляющих механизмов, и товар просто опрокинулся);

- Брак во время непосредственного производства продовольственных товаров. Возможно, были какие-либо отклонения в рецептуре, некачественные продукты и т.д.;
- Действия клиента могут нанести ему вред из-за отсутствия важной информации о товаре;
- Если изделие было испорчено по вине клиента, тогда вернуть его можно, так как производитель не проинформировал клиента о том, как правильно необходимо эксплуатировать товар, а также другую техническую документацию;
- Брак мог быть получен непроизводственным товаром на заводе. В таком случае любое отклонение от требований стандарта и ГОСТа не позволяет использовать данный товар согласно его прямому назначению;
- В процесс вмешались третьи лица. Из-за вредных действий сотрудников магазина или других людей, если оно имело место до приобретения изделия. Такие действия могут нанести вред в отложенной перспективе, или же сразу;
- Повлияли природные факторы. При таком раскладе гарантийный случай может наступить до момента продажи. Например, склад затопило, микросхемы окислились и т.д.;
- Товары неправильно хранились все это время в магазине. Если не соблюдать температурные требования, часть продуктов питания может испортиться раньше времени.

Есть ряд причин, согласно которым могут появиться дефекты. За них продавец не может нести ответственность и магазин не обязан вернуть клиенту денежные средства, либо же совершать обмен на аналогичный товар.

**Прежде чем отправляться в магазин восстанавливать справедливость, обязательно стоит детально изучить эти правила:**

- Клиент самостоятельно пытался отремонтировать товар. В

таком случае, он автоматически освобождается от своего права отстаивать потребительские права в суде;

- Было осуществлено неправильное хранение. Несоблюдение этого пункта, который изложен в технической документации, избавит от продавца от необходимости проводить обменные операции по товарам, либо возвращать финансы;
- Изделие использовалось неправильно. Если клиент небрежно относился к купленному товару, он не имеет право получить обратно свои деньги, правила эксплуатации излагаются в инструкции, прилагаемой к товару;
- Действия посторонних людей, либо же какие-то природные явления. В случае, если они имели место только после покупки;
- Дефекты, о которых продавец сообщает покупателю во время процедуры купли. Каждый из недостатков прописывается в договоре, либо в каких-то других документах. В них обязательно должна стоять подпись покупателя, которая выступает подтверждением того, что он был ранее ознакомлен с дефектами, которые относятся к категории заводских. В ином случае у потребителя есть полное право предъявлять свои претензии;
- Не были соблюдены покупателем правила транспортировки изделия.

Некачественная, либо же бракованная продукция обязательно подлежит возврату, если она входит в категорию возвратных товаров.

**Вернуть свои деньги обратно у вас есть возможность, но перед этим придется пройти несколько важных этапов:**

- Обратиться устно;
- Составить письменную претензию;
- Использовать Закон «О защите прав потребителей»;
- Подать иск в суд.

Обратитесь к менеджеру в устной форме и попытайтесь решить

данный вопрос. Этот метод можно назвать одним из самых эффективных способов, так как продавец не заинтересован в дальнейших разбирательствах, которые могут привести его в зал суда. Обязательно составьте претензию, это в ваших интересах. В письменной форме следует указать информацию о приобретенном некачественном товаре, свои контактные данные и обязательно приложить копию чека.

Сделайте лучше две экземпляра, чтобы потом один из них оставить себе. Попросите продавца поставить на нем особую отметку, согласно которой – претензия им была получена и был присвоен входной номер. В течение одного месяца продавец обязуется предоставить недовольному клиенту письменный ответ.

Если это действие не оказалось эффективным, как быть? Тогда вам лишь остается обратиться в суд, апеллируя законом о защите прав потребителей. Самое главное – приложить весь пакет доказательств и аргументов, которые доказывают вашу точку зрения.

### **Как осуществляется возврат денежных средств за товар по гарантии?**

Вернуть обратно свои деньги вы можете, пока не истек гарантийный срок товара, как осуществляются подобные операции? Обязательно следует учитывать, что пользоваться купленным товаром нужно правильно, использовать его строго по своему назначению. Если были соблюдены все условия, тогда во время гарантии изделие точно будет работать. Как быть если возникает поломка, или был выявлен брак?

Нужно срочно отправляться в магазин. Представьте само изделие, а также всю документацию, подтверждающую приобретение товара и сроки гарантии. Даже если нет чека, все равно можно обращаться в магазин и претендовать на возврат средств. От вас лишь требуются другие доказательства, что купили товар вы именно тут. В магазине заполняется шаблон заявления на возврат купленного бракованного товара.

Если сразу невозможно определить, на самом ли деле вещь бракованная – понадобится экспертиза. Заключение профессионала расставит все по местам и позволит решить этот вопрос либо в пользу клиента, либо в пользу покупателя.

Можете выразить свое недовольство устно, но идеальным вариантом станет письменная форма – если вам хочется вернуть свои финансы обратно. Заявление с претензией необходимо написать на листе А4 в свободной форме. Адресная часть обязательно должна располагаться в правом верхнем углу, где указывается название торговой точки, ФИО владельца, данные адресата, юридический адрес магазина.

Немного ниже – ваши паспортные данные, с указанием домашнего адреса и контактного номера телефона. Отступите совсем немного места и напишите на листе слово «Заявление». Следующая строка и небольшой отступ – изложите ключевую причину, которая побуждает вас к этому действию. В обязательном порядке должны быть указаны обстоятельства, которые сопровождали процесс приобретения: указана дата, описаны характеристики изделия и т.д.

В качестве дополнения – указывается номер кассового чека, сведения о договоре купли-продажи, которые также прикладываются к заявлению. Вы обязаны приложить всю необходимую документацию, которая подтверждает факт покупки именно у этого продавца. Через запятую следует перечислить все погрешности, неисправности товара. Во время самостоятельного обращения в гарантийную мастерскую, к письменному прошению также прилагается заключение.

Аргументом может послужить указание статьи 4 закона «О защите прав потребителей», в которой отмечается, что в обязанности продавца входит непосредственная реализация качественных изделий. В таком случае, была допущена ошибка со стороны продавца, который нарушил права потребителей. Должны быть применены меры воздействия, которые позволят восстановить справедливость.

Следует писать о том, что в связи с неисправностями договор купли-продажи вы расторгаете в одностороннем порядке и просите продавца вернуть вам обратно денежные средства в полном размере наличкой, переводом на банковский счет либо же на карту. В конце заявления ставится дата, роспись и полностью пишется ФИО покупателя.

[Скачать заявление на возврат денежных средств за некачественный товар.](#)