# Возврат денег за непоставленный товар по закону

Договоры купли-продажи – это самые распространенные виды сделок, которые на постоянной основе совершаются всеми без исключения гражданами. Кто-то может возразить, что он никогда в жизни не подписывал никаких документов в качестве продавца или покупателя.

Даже если человек не подписывает никаких бумажных документов – это не значит, что сделок он не совершает. Дело в том, что даже самая обычная покупка продовольственных товаров в ближайшем к дому магазине тоже является сделкой.

Покупка буханки хлеба или пакета молока – это сделка купли-продажи, совершаемая без оформления двухстороннего договора, письменная форма которой подтверждается максимум чеком (кассовым или товарным).

К сожалению нередки случаи, когда между продавцом и покупателем возникают споры – или товар оказался ненадлежащего качества, или он вышел из строя в период гарантийного срока.

Но только ими перечень возможных спорных ситуаций не ограничивается.

Если необходимого товара в наличии не оказалось, то покупатель может согласиться на поставку товара в будущем. В этом случае, продавец, как правило, просит внести авансовый платеж за товар – в полном размере или частично.

А что делать покупателю в том случае, если оплата произведена, а товара в оговоренные сроки покупатель так и не получил? Закон предусматривает правовые механизмы защиты прав

покупателей.

## Каким образом можно вернуть свои деньги в случае неисполнения продавцом своих обязательств по поставке продукции?

Если покупатель товара, которого он так и не увидел, является физическим лицом, то на него распространяет действие Закон РФ «О защите прав потребителей (далее – «Закон»).

Правовое значение будет иметь форма оформления договоренностей между покупателем и продавцом.

Если договор был заключен в письменной форме, то у покупателя будет отличная возможность защитить свои права – обязанности продавца в таком договоре уже будут прописаны.

Согласно ст.23 Закона, если у покупателя есть обязанность внести за товар авансовый (предварительный) платеж, то срок поставки такого товара должен быть прописан в договоре.

Срок устанавливается по соглашению сторон (обычно, если заключается договор в письменной форме, то используются типовые формы продавца, где срок использован стандартный).

Как бы то ни было, но если продавец в установленный договоров срок поставку товара не осуществил и не передал его покупателю, то он нарушил оговоренные условия.

**В этом случае, покупатель приобретает право:**

- Потребовать поставку в новый срок (нужно заключить дополнительное соглашение к первоначальному договору, где установить новый срок);
- Потребовать возврата ранее уплаченной им суммы авансового платежа.

Кроме того, у покупателя появляется право требовать возмещения убытков, если подобная непоставка повлекла их возникновение.

В дополнение к этому, продавец, который не исполнил договорные обязанности, должен уплатить за каждый день просрочки пени, что составляют 0,5% от суммы внесенного покупателем аванса за каждый день просрочки.

Это срок начинает течь со следующего дня, после крайней даты исполнения поставки, предусмотренной в договоре.

Период начисления пени заканчивается, когда товар будут фактически поставлен покупателю, или когда ему будут возвращены денежные средства. Общая сумма пени не может превышать внесенную сумму предварительного платежа.

Продавец имеет право не уплачивать пени, если он докажет, что непоставка товара связана с обстоятельствами непреодолимой силы (на бытовом уровне называемой форс-мажором), которые представляют собой природные или техногенные катаклизмы (ураганы, смерчи, цунами, землетрясения и т.д.).

Если покупатель, который не получил вовремя товар, обратится с соответствующим требованием к продавцу, что не исполняет надлежащим образом договор, последний обязан удовлетворить требования приобретателя, изложенные им в претензии.

В том случае, если между сторонами был заключен договор, то это идеальная ситуация – есть обязанности сторон, есть сроки. Если при этом еще присутствует факт неисполнения обязательства, то сторона, права которой нарушены, может оформить требование контрагенту – на то есть письменные основания, что могут выступить доказательствами в суде.

А что делать в том случае, если письменный договор не заключался? Ведь далеко не каждая покупка фиксируется на бумажном носителе, что является скорее исключением, нежели правилом.

Если договора нет, это не означает, что покупателю нечем себя защитить. Согласно ст.ст.314, 457 ГК РФ, если между сторонами не был заключен договор, а были достигнуты только устные договоренности о сроках поставки, и данные договоренности были со стороны продавца нарушены, обязательство должно быть исполнено в течение 7 дней с момента предъявления покупателем соответствующего требования.

Т.е., если срок поставки существует только на словах, и если договоренность соблюдена не была, покупатель имеет право предъявить продавцу письменное требование, которое должно быть исполнено строго в течение 7 дней.

Если продавец не исполнил свое обязательство по поставке и в этот срок, то покупатель имеет право начать расчет пени за каждый день просрочки.
Какие способы есть у покупателя для защиты своих прав?

**Можно выделить три основных способа:**

- Устная договоренность с продавцом;
- Оформление претензии;
- Судебная защита.

Если попытки договориться с продавцом успехом не увенчались, претензии также оставлены без внимания, то остается прибегнуть к универсальному способу защиты – через суд.

Если устные договоренности не принесли никаких результатов, кроме начавшейся головной боли, то следует предпринять более действенный способ – оформление письменной претензии.

В ней необходимо отразить обоснование и суть требований – возвратить деньги, а также уплатить пени.

Досудебный претензионный порядок будет весьма кстати в том случае, если дело дойдет до суда. Покупатель, который сначала оформил претензию, а только потом обратился в суд, в процессе судебного разбирательства совершенно справедливо будет

выступать стороной, что исчерпала все возможные способы защиты своих прав, и только после этого произвела обращение в суд.

Претензию можно вручить лично продавцу или выслать по почте. На практике иногда возникают случаи, когда продавцу удается доказать, что претензию приняло неуполномоченное лицо, которое к продавцу вообще отношения не имеет.

В этом случае, если покупатель пытается вернуть товар на основаниях статей 314, 457 ГК РФ, у него могут возникнуть серьезные проблемы с доказательной базой.

Чтобы этого избежать, можно отправить претензию через Почту России заказным письмом. Это будет являться надлежащим уведомлением. Даже если претензию с почты продавец не заберет, это будут сугубо его личные проблемы. Потребитель информирование выполнил.

**Форма претензии законодательно не установлена, но в ней рекомендуется отражать следующие сведения:**

- Информацию о сторонах (ФИО, адреса, реквизиты, контакты);
- Описание спорной ситуации, дата продажи (подтверждается чеком);
- Указание требований покупателя, суммы, которая должны быть возвращена продавцом;
- Дату и подпись покупателя.

**Скачать письмо на возврат денег за непоставленный товар.**

При обращении в суд нужно обязательно прикладывать копию ранее направленной претензии.

Как уже указывалось выше, если между сторонами заключался письменный договор, то ответ на претензию покупателя должен быть дан в течение 10 дней с даты получения претензии.

Если договор не заключался, нужно подать письменное требование о доставке товара, который должен быть передан покупателю в

течение семи дней.

В том случае, если этого не произошло, нужно подавать претензию с требованием о возврате денег и уплаты пени. Ответ на нее должен быть предоставлен в течение также 10 дней.

Продавец может никак не реагировать на претензии, не поставлять товар, и вообще не выходить на связь.

В этом случае нужно прибегнуть к судебному способу защиты нарушенных прав.

Для начала судебного разбирательства необходимо составить иск. По общим правилам подсудности, иск подается в суд по месту нахождения ответчика, однако ст.17 Закона делает из общего правила исключения, позволяя подать иск в суд, как по месту нахождения продавца, так и по месту жительства истца, а также по месту заключения договора.

В какой именно суд обращаться?

**Здесь все будет зависеть от величины имущественных требований к продавцу:**

- Если сумма требований менее 50 тысяч рублей, то спор уполномочен рассмотреть мировой суд;
- При сумме требований более 50 тысяч рублей, обращаться придется в районный суд.

Составить исковое заявление необходимо по правилам процессуального законодательства.

**Иск должен в обязательном порядке содержать:**

- Наименование суда, в который производится обращение;
- Сведения о сторонах разбирательства (с адресами и контактами);
- Обстоятельства дела, с описанием прав, которые были нарушены (со ссылками на нормы закона);
- Суть исковых требований;

- Информацию о суммах (расчет) имущественных требований (плюс расчет пени и при желании еще и моральный вред – его допускает взыскать ст.15 Закона);
- Список прилагаемых документов (копия иска для ответчика, копия договора и чека, копия направленной продавцу претензии).
- Дата, подпись.

**Скачать иск о возврате денег за непоставленный товар.**

От уплаты госпошлины, согласно ст.17 Закона, истцы-потребители освобождаются.