

Возврат денег за покупку товара по российскому законодательству



Довольно часто встречаются ситуации, когда товар уже куплен, деньги за него отданы, а по факту оказывается, что эта продукция непригодна для использования, не соответствует качеству и характеристикам, которые определены.

Отсюда вытекает вопрос, можно ли вернуть деньги? Закон о защите прав потребителей точно определяет, что да, так как в первую очередь в подобного рода отношениях законодатель встает на сторону потребителя.

В каких случаях покупатель может рассчитывать на возмещение расходов, связанных с приобретением продукции?

Законодатель прямо установил возможность потребителей вернуть свои деньги, если они были уплачены за некачественный товар, но если эти недостатки не были заведомо известны покупателю.

Когда недостатков нет, возврат также возможен, но лишь в определенных случаях:

- Товар не подошел по каким-либо критериям, например, по размеру или фасону, он может просто не нравится покупателю;
- Если нет возможности обменять товар, так как магазин таковым больше не располагает;
- Товар не признан тем, который не может быть возвращен в

магазин согласно постановлению Правительства РФ;

- С момента приобретения товара прошло не больше двух недель.

Подобные критерии применимы только к тем ситуациям, когда товар качественный, но он не понравился или как-то не подошел потребителю.

Когда продукция оказалась бракованной, то ее возврат не просто возможен, он необходим.

При этом допускается несколько вариантов устранения проблемы:

- Возврат денежных средств, которые ранее были уплачены за этот товар;
- Обмен продукции или ее ремонт за счет покупателя;
- Оплата продавцом расходов, которые были произведены в результате ремонта товара.

Когда ремонт совершался неоднократно, или же занимал больше месяца, то возврат денег будет неизбежен. Плюс нужно читать, чья вина в том, что у товара обнаружены недостатки. Например, его мог повредить покупатель при перевозке, на продукции осуществилось влияние непредвиденных обстоятельств.

Также причиной отказа в возврате может быть отсутствие чека или иного документа, подтверждающего факт покупки, а покупатель при этом не может представить свидетелей данной сделки.

Порядок возврата денег

Чтобы вернуть деньги при покупке некачественного товара, в первую очередь необходимо написать заявление и направить его продавцу, который и будет заниматься его рассмотрением. Образец такого документа можно получить в самом магазине, на стойке информации или у администратора и кассира.

Важно обращать внимание на сведения, в заявление обязательно должны содержаться следующие из них:

- Сведения об организации, выступающей в роли продавца;
- Сведения о заявителе;
- Сведения о самом товаре вплоть до номера и артикула;
- Причины возврата с их точным и полным обоснованием;
- Само требование о возврате денег, обмене или уменьшении цены;
- Дата и подпись.

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

Сроками подачи будут выступать либо двухнедельный период, либо гарантийный, который по общим правилам составляет два года. Течь срок начнет с момента совершения покупки.

В тех случаях, когда данные сроки оказались пропущены, вернуть деньги или обменять товар будет сложнее, хоть закон и не исключает такой возможности.

В таком случае важно провести исследование товара, установить все факты сделки и определить, каковы погрешности, их степень и характер, и какое возмещение должны быть осуществлено, если его возможность вообще будет предусмотрена.

При этом все решения относительно возврата средств или обмена товара продавцом должны осуществляться в десять дней. Независимо от характера ответа, он обязательно должен быть направлен покупателю.

Нередки ситуации, когда продавец отказывается в возмещение недостатков, полном возврате средств или даже ремонте продукции.

Такое решение может выражаться различными способами:

- В письменном виде с обоснованием принятого решения;
- Отсутствие какой-либо реакции на предъявленное требование покупателя;
- Нарушение сроков удовлетворения требования покупателя;
- Передача аналогичного товара вместо того, чтобы вернуть

денежные средства.

В таких случаях можно тут же направлять претензию и собирать бумаги для суда, в большинстве ситуаций отказы не обоснованы, так как продавец просто желает избежать возмещения.

Подготовка иска должна сопровождаться не только грамотным составлением документа, но и подготовкой и сбором дополнительных бумаг, к которым относят следующее:

- Документы, которые устанавливали факт совершения покупки, это может быть чек или талон, также важно документально отразить те недостатки, которые были обнаружены у товара;
- Бумага, подтверждающая тот факт, что товар был действительно передан потребителю;
- Результаты исследований товара, если таковые проводились;
- Само заявление от покупателя с изложенными в нем требованиями;
- Документ, подтверждающий расходы, которые были осуществлены на ремонт продукции;
- Текст претензии.

Лучше всего обращаться к юристу, чтобы грамотно составить документ и подготовить все необходимое для судебного разбирательства. Однако практика знает не так много случаев, когда проблема возврата товара доходит до судебной инстанции.

Если не пользоваться услугами юристов, то лучше хотя бы получить некоторую консультацию. Кроме того, адвокаты быстро и понятно пояснить, что нужно делать.

При этом перечень действий стандартный для любой подобной ситуации:

- Всегда нужно правильно изучать принадлежность товара, то есть устанавливаться, входит ли он в перечень той продукции, которая может быть возвращены или нет;

- Если был заключен договор, то его важно внимательно изучать;
- Всегда требования нужно подкреплять письменно, то есть важно своевременно подать заявление в организацию, которая и осуществила продажу товара;
- Если нет чека, необходимо искать подтверждение покупки товара, подойдут и свидетеля, но в количестве не меньше двух человек;
- Важно помнить о сроках. Они чаще всего определяют талоном гарантии.

Если же продавец избегает контакта с покупателем, то следует все же обращаться к юристу, который на основании своих полномочий, сможет восстановить справедливость.