

Возврат денежных средств по закону о защите прав потребителей



Совершение покупок в различных магазинах – это неотъемлемая часть жизни общества. Каждый человек ежедневно заключает подобные сделки, порой даже не задумываясь о том, что это самый яркий пример купли-продажи. И так как подобное явление представляет собой полноценную сделку, то есть законы, которые регламентируют ее порядок.

Более того, отношения потребителя и продавца привлекают особое внимание законодателя. Именно поэтому был принят соответствующий закон, защищающий права потребителей и гарантирующий им обеспечение их законных интересов.

Содержание закона о защите прав потребителей

Гражданские правоотношения очень подробно регламентируются актами законодателя. Когда речь идет непосредственно о потребителях и продавцах, взаимодействие которых осуществляется регулярно, то предусматривается применение не только ГК РФ, но и закона о защите прав потребителей, который непосредственно направлен на охрану и обеспечение интересов данных субъектов отношений.

Так, потребитель имеет следующие права:

- Покупатель в случае, когда обнаружит недостатки товара, может потребовать возместить ущерб или даже вернуть деньги;
- Предусматривается право потребовать ремонт вещи за счет

- средств продавца или возмещение тех расходов, которые сам потребитель понес на устранение недостатков;
- Допускается полный отказ от возврата товара, даже при осуществлении процедуры возврата денежных средств;
 - Когда заключается договор на оказание услуг, а исполнитель ненадлежащим образом исполняет обязанность, или вовсе уклоняется от этого, то это позволит расторгнуть договор и вернуть средства;
 - Покупатель имеет возможность устанавливать недостатки и фиксировать их, также допускается обращение к третьим лицам или же проведение специальных экспертиз.

Для того чтобы процедура по возврату средств и компенсации расходов была полной и позволяла в случае чего защитить свои права в суде, необходимо направить продавцу официальную претензию, отказ от которой или отсутствие какой-либо реакции, в принципе, полностью развяжет руки потребителю.

Просто так вернуть товар нельзя. Во-первых, необходимо уточнить, допускается ли эта процедура в отношении конкретной вещи Правительством РФ или нет. Если да, тогда следует определить, а есть ли основания подавать претензию.

Кроме того, важно понимать разницу, когда возвращается качественный товар, а когда товар, имеющий недостатки. В первом случае действует правило двух недель, в течение которых и возможна рассматриваемая процедура.

Когда речь идет о некачественном товаре, то сроки обращения в магазин существенно увеличены.

Однако помимо этого важно определить, есть ли основания на подобное обращение:

- Наличие явных недостатков в товарах, которые не попадают под перечень не подлежащих возврату;
- При проведении экспертизы сложных товаров, которая выявила наличие недостатков продукции;
- Недостатки были получены по вине производителя или

продавца, когда виновником признается потребитель, то возврат средств будет невозможен.

Главное определиться с наличием недостатков, какой они носят характер и по чьей вине образованы, так как даже товары, исключенные из перечня подлежащих возврату, могут быть возвращены при установлении существенных недостатков или тех недостатков, которые уже несколько раз подвергались ремонту, но нужный эффект достигнут не был.

Когда на товар устанавливается гарантийный срок, то возврат такой продукции допускается только при наличии определенных недостатков:

- Недостатки, допущенные производителем, в том числе при наличии несоответствий ГОСТ или ТУ;
- Наличие брака от производителя;
- Недостатки, образовавшиеся в результате неправильного хранения товара;
- Недостатки, полученные в ходе неправильной перевозки товара;
- Непреодолимая сила, оказавшая воздействие на товар и повлекшая получение недостатков;
- Недостатки, образовавшийся в результате осуществления покупателем действий с товаром, который не проинформирован о свойствах товара.

При этом время обнаружения недостатков никакой роли играть не будет, они могут быть установлены сразу после покупки или же в процессе использования.

Процессуальное законодательство предусматривает претензионный порядок. Он распространяется на некоторые случаи защиты нарушенных прав. В случае с потребителями именно претензию необходимо использовать, как начальное средство борьбы с продавцом.

Смысл такого порядка в том, что лицу, нарушившему права, направляется бумага – претензия, без которой дальнейшее

обращение в суд будет невозможно.

Претензия обязательно должна соответствовать некоторым требованиям. Ее можно составить письменным или печатным текстом и направить получателю либо лично, либо по почте.

При этом обязательно наличие нескольких блоков:

- Шапка или угловой штамп. В него должны входить реквизиты ответчика, адреса и прочие данные;
- Наименование бумаги, то есть «Претензия на...» и указание на притязания заявителя, но в краткой форме;
- Описательный блок. Он должен содержать в себе всю суть претензии, требования, которые необходимо предъявить ответчику, а также их аргументированное обоснование;
- Констатирующий блок. Его смысл в том, чтобы указать конкретные нормы закона, нарушенные продавцом;
- Блок требований. Они должны быть максимально точны. Формулировка необходима полная и развернутая, с описанием проблемы;
- Заключительный блок. Здесь указывается то, чего ждет заявитель от ответчика. Например, просит удовлетворить претензии в течение определенного срока, предупреждает о возможности подачи иска в суд, а также угрозе того, что возможно наложение штрафа за пропуск сроков.

Сроки рассмотрения претензии согласно процессуальному законодательству равны одному месяцу, однако заявитель может потребовать сокращения этого периода. Чаще всего на принятие решение и ответ дается десять дней.

Чтобы претензия смогла выступить доказательством в суде, необходимо подготовить два экземпляра. Один отдается получателю, а на втором ставится пометка от продавца о том, что претензия была получена.

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

Когда документ направляют по почте, следует выбрать способ

отправки письма с уведомлением, тогда придет ответ о принятии или отказе в принятии письма, что также поможет в суде. Главное, не забыть проставить подпись заявителя, а также дату, чтобы в дальнейшем не было проблем со сроками на обращение в судебную инстанцию.

Говоря о сроках рассматриваемой процедуры, следует сначала отметить периоды времени для покупателя. Он может вернуть не испорченный товар в течение двух недель, и основанием для этого может быть даже не подходящий цвет продукции и т.п. Когда есть недостатки, то необходимо узнать, каков гарантийный срок. По общему правилу он составляет два года, но производитель может сам определить данный показатель.

Для продавцов также существуют свои сроки, которые необходимо соблюдать в случае получения заявления от покупателя о факте обнаружения некачественного товара и требовании решить эту проблему.

Сроки эти выглядят следующим образом:

- Двадцать дней. Этот период времени действует в случае, когда должен состояться обмен товара.
- Сорок пять дней. Столько закон отводит на ремонтные работы.
- Десять дней. В этом случае оформляется возврат денежных средств после подачи письменной претензии.

Когда продавец нарушает установленные сроки, то к нему будут применяться штрафы в виде одного процента за каждый пропущенный день.