

Возврат денежных средств покупателю по закону



Покупатель имеет право на возврат денег за товар, если он ему не подошел или же не удовлетворяет законных требований к качеству. Это право является ключевым положением защиты прав потребителей.

Однако право на возврат денег дается клиенту не всегда, а лишь в определенных случаях при неукоснительном соблюдении установленного в законе порядка, а также в установленные им сроки.

Также важно понимать, что закон защищает не только покупателя, но и продавца, предупреждая злоупотребление клиентом данными ему правами.

Перечень условий, при выполнении которых покупатель имеет право осуществить возврат купленной продукции

Вернуть деньги за товар можно лишь при наличии законных оснований.

В число этих оснований входят следующие ситуации:

- Изделие не подошло покупателю по причинам, не связанным с ее качеством. Вернуть деньги на таком основании можно в течение двух недель. Но здесь важно отметить, что данное правило не действует в отношении пищевых продуктов, а также технически сложных изделий;
- Изделие имеет дефект, препятствующий его нормальной

эксплуатации или изменяющий его изначальные заявленные характеристики;

- Изделие было продано с неполноценным комплектом либо же имеет механическое повреждение. И тот, и другой факт важно правильно зафиксировать. Чтобы оформить возврат, клиенту нужно составить специальный акт, в котором следует указать абсолютно все недочеты и дефекты, обнаруженные в товаре;
- Товар часто выходит из строя, требуя дорогостоящий ремонт, который по своей стоимости приближен к стоимости самого товара.

Для возврата денег за товар клиенту нужно сперва доказать, что факт покупки вообще имел место.

Сделать это можно, предъявив следующие документы:

- Товарный либо кассовый чек. Этот документ является главным свидетельством совершения сделки. Если чека нет, можно доказать покупку при помощи свидетельских показаний;
- Гарантийный талон. Данный документ является подтверждением того, что изделие находится на гарантии в указанный временной период;
- Документы, свидетельствующие о том, что изделие было на ремонте либо на гарантийном обслуживании. Они помогут подтвердить факт правильной или неправильной эксплуатации со стороны покупателя, если это имело место.

Вышеуказанные бумаги помогут не только доказать факт покупки товара, но и факт надлежащего его использования со стороны покупателя.

В законе «О защите прав потребителей» указано, что у покупателя есть право на обмен или возврат даже качественного товара, если он ему не подошел по размеру, цвету, фасону и др. Но здесь важно знать о существовании списка невозвращаемых

товаров, закрепленного в законе. Сюда входят медпрепараты, средства личной гигиены, растения и ювелирные изделия.

Если возвращается товар не из этого списка, продавец обязан его принять и, либо выдать аналог в качестве замены, либо вернуть денежные средства в размере, полностью равном потраченной на его покупку сумме (если в наличии аналога нет).

Возврату подлежит лишь тот товар, который сохранил товарный вид (бирки, пломбы и др.) и изначальные потребительские характеристики. Также важным элементом процедуры возврата является написание заявления.

[Скачать образец заявления на возврат товара и получение за него денег.](#)

Процедура возврата товара подразумевает следующий порядок действий, которые совершает продавец:

- Фиксирует дату покупки. Это важно, так как с момента покупки не должно пройти более 14 дней без учета дня приобретения товара;
- Убеждается в том, что у покупателя в данной ситуации есть право на возврат товара. К примеру, если изделие входит в число технически сложных, оно не подлежит возврату либо обмену;
- Убеждается в том, что упаковка является целостной, а свойства сохранены. Отметим, что законом подразумевается возможность вернуть товар и со вскрытой упаковкой, но только в том случае, если без этого осмотр товара был невозможен;
- Предлагает покупателю обмен на аналогичное изделие;
- Если аналогичного товара нет – продавец оформляет возврат денег.

В число документов, оформляемых при возврате денег, входят:

- Чек либо другой документ об оплате, подписанный уполномоченным лицом;

- Оформленный продавцом акт на возврат. Он оформляется в 2-х экземплярах, к одному из которых прикрепляется фискальный документ об оплате (такой документ остается у продавца). Второй экземпляр передается покупателю. Единой формы такой документ не имеет. Тем не менее, закон требует обязательного наличия в таком документе следующих сведений:
 - Название возвращаемого товара и емкого описания его характеристик;
 - Сумму денег, потраченную на его покупку;
 - Номер квитанции по данной покупке;
 - Дата отказа и основание для ее проведения.
- Поручение на возврат денег по безналу направляется в банк в установленный законом срок.

Если покупатель оформляет возврат некачественного товара, ему должно сопутствовать выписывание акта о несоответствии качества. Если покупателем было не физическое, а юридическое лицо, применяется унифицированная специальная форма ТОРГ-2. Также важно составить письменную претензию.

По закону сроки возврата денег за товар варьируются исходя из оснований, на которых оформляется возврат товара, а также способа расчета.

Так, образуется следующая закономерность:

- При безналичном расчете деньги возвращаются в течение 10 суток;
- При расчете наличными деньгами – возврат происходит в течение 3 дней;
- Если возврат оформляется ввиду того, что товар является некачественным – деньги вернутся покупателю в пределах 14 дней.

Если же продавец отказывается платить или намерено задерживает выплату, покупатель может истребовать с него уплаты неустойки. Согласно общему правилу ее размер равняется 1 проценту от

суммы товара за каждый день просрочки.

Принудить продавца уплатить неустойку можно только через суд. Сделать это можно не только в случае, если оплату задерживает магазин. Аналогичным образом принудить уплатить неустойку можно банки и другие организации, осуществляющие перевод денег.

В таком случае, продавцу нужно будет выплатить средства, а затем направить такое же требование в организацию, просрочившую перевод.

О том, как именно исчисляется срок возврата, в календарных днях или рабочих, в законе не говорится. Но поскольку приоритетным является правовое положение потребителя, правозащитник будет трактовать закон именно в его пользу, то есть отсчитывать срок не в рабочих днях, а в календарных.