

Возврат денежных средств за бракованный товар



Нередко при покупке товара нет возможности понять, качественное было приобретено изделие или нет. Безусловно, при покупке важно проверять продукцию, но такое происходит далеко не всегда. Отсюда возникает вопрос, а можно ли каким-то образом вернуть некачественный товар?

Закон о защите прав потребителей прямо устанавливает возможность граждан обратиться в магазин с требованием возврата средств, но, конечно, при соблюдении некоторых обязательных условий.

Временной промежуток, в пределах которого покупатель имеет право вернуть продукцию с изъяном (браком)

Срок возврата денег за товар напрямую зависит от того, почему товар возвращается покупателем в магазин. Иногда клиент хочет вернуть товар в магазин по причине того, что он просто не подошел, а вовсе не имеет никаких недостатков.

В этом случае нужно помнить о правиле двух недель. Однако когда определяются недостатки товара, то здесь не стоит опираться исключительно на первые две недели после покупки. Более того, момент обнаружения недостатков даже не будет играть роли. О них можно узнать сразу после покупки, а можно через некоторое время.

Большинство производителей товаров предусматривает гарантийный срок на товар, то есть тот период времени, в течение которого

его можно вернуть, или обменять. Чаще всего это относится к бытовой технике или иным сложным товарам.

При этом встречаются и иные случаи, когда нет никакой гарантии. В этом случае достаточно обратиться к Гражданскому кодексу, который дает потребителю два года на то, чтобы защитить свои права в рамках гарантийного срока.

Обращаясь к комментариям гражданского закона, также отмечается, что в некоторых ситуациях два года будут иметь приоритет перед тем сроком, что устанавливает изготовитель. Нередко можно наблюдать гарантию на период времени около полугода, трех месяцев и так далее.

Продавец может настаивать на том, что гарантий талон предусматривает конкретный срок, а значит, его пропуск повлечет невозможность возврата средств. Но при существенных недостатках или отсутствии возможности их исправить, можно сослаться на ГК РФ и действовать по правилам общего срока гарантии, а не того, что указан в соответствующем документе.

Прежде всего для возврата товара необходимо наличие весомых оснований на проведение этой процедуры. Это либо некачественный товар, либо товар, который попросту не подошел покупателю. В любом случае подобная процедура возможна и не имеет практически никаких ограничений за исключением сроков и перечня товаров, которые вовсе не подлежат возврату и обмену.

Помимо действий, которые предусматриваются для покупателя, а именно составление заявления на возврат, продавец или администратор должен подготовить накладную на возврат некачественного товара. Плюс оформляет акт, в дальнейшем выступающий основанием для возврата денежных средств.

В него вносят определенные сведения:

- Сведения о членах комиссии, которая принимает решение;
- Дата и время составления документа;
- Документы, подтверждающие факт совершения покупки;

- Требования покупателя;
- Сведения о качестве продукта;
- Решение комиссии.

Сама претензия, которая направляется поставщику товара, не будет иметь никакой формы. Документ составляется в свободном формате.

Когда осуществляется возврат покупатель имеет право потребовать совершения нескольких вариантов действий:

- Проведение ремонта непосредственно от организации;
- Возмещение расходов, который покупатель понес при ремонте;
- Обмен товара на аналогичный;
- Возврат суммы покупки;
- Снижение стоимости товара.

Сроки на каждую из процедур и для каждого отдельного вида товара будут устанавливаться отдельно.

Заявление на возврат товара оформляется в виде претензии, к которой предъявляются определенные требования составления. Во-первых, надо соблюсти формат листа, он должен быть А4, писать заявление следует от руки (в некоторых ситуациях допускается печатный вид), также необходимо делать отступы. Два сантиметра от левого края и один сантиметр от правого. Далее необходимо соблюсти структуру документа.

Сначала идет шапка. Она заполняется в верхнем правом углу и должна содержать все сведения о магазине, полное его наименование, адрес и реквизиты. Также покупатель должен оставить данные и о себе, как минимум, для дальнейшей связи. Достаточно указать имя, адрес проживания и телефон. После этого посередине листа пишется слово «Заявление».

Далее идет основная часть заявления. В ней необходимо описать проблему, отразить обнаруженные недостатки товара, подтвердить их теми или иными доводами. Необходимо ссылаться на имеющиеся

документы, которые бы подтверждали покупку или даже недостатки продукции. Иногда можно привлекать свидетелей, если, например, не сохранился чек товара.

Обязательно нужно своими словами упомянуть норму закона, которые позволяют подавать подобную претензию. Достаточно упомянуть статью 4 Закона «О защите прав потребителей». Главное, нужно помнить, что все требования и претензии должны быть обоснованы, с отсылками к закону. Также необходимо сформировать приложение к заявлению в виде разного рода подтверждающих документов.

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