

Возврат наличных денежных средств покупателю



Любой предприниматель, независимо от того, является он индивидуальным или юридическим лицом, при осуществлении своей деятельности должен иметь кассовый аппарат. Это важно для контроля оборота денежных средств, которые поступают за продаваемую продукцию.

При этом нередко потребитель и изъявляет желание вернуть потраченные средства, что может быть вызвано многими причинами, связанными с качеством товара.

Чтобы понять, имеет ли значение срок возврата, то есть нужно ли приходить за деньгами в тот же день, или допускается подача заявления через некоторое время, достаточно рассмотреть условия подобной процедуры и порядок ее проведения.

Условия, при которых потребитель вправе рассчитывать на возмещение потраченных денежных средств

Чтобы провести процедуру по возврату денег за продукцию, которая соответствует показателям качества, важно понимать о некоторых условиях. Во-первых, такой возврат будет возможен только в том случае, когда нет возможности обменять продукцию на аналогичную, а во-вторых, только в первые четырнадцать дней после покупки. При этом следует помнить о том, что существуют товары, которые вообще не могут быть возвращены, об этом непосредственно говорит закон.

Почему потребитель возвращает качественный товар? Причина может быть любой. Может не подойти фасон, цвет, размер.

Вещь просто может не понравиться покупателю, однако, чтобы возврат был осуществлен, необходимо помнить о правилах, которые касаются состояния продукции:

- Товар никак не использовался;
- Все его свойства сохраняются в исходном виде;
- Обязательно сохранение товарного вида;
- Отсутствие нарушений пломб и ярлыков продукции;
- Сохранность чека.

Условие о наличии чека на товар является неоднозначным, то есть обмен может произойти и без него. В некоторых ситуациях может потребоваться подтверждение покупки со стороны свидетелей, но в большинстве случаев товар обменивают просто так.

Относительно товара ненадлежащего качества, следует отметить, что условия будут иными, так как причина возврата заключается в наличии недостатков. Соответственно, перечень возможностей покупателя гораздо шире.

Он может потребовать следующее:

- Возврат средств;
- Обмен товара аналогичный;
- Обмен на товар другой марки, но имеющий тот же принцип эксплуатации;
- Возмещение расходов, которые покупатель понес на ремонт;
- Осуществление устранения недостатков за счет продавца;
- Снижение цены товара.

При этом процедура может осуществляться в течение всего гарантийного срока, а также в последующий год после прекращения действия гарантии.

Вернуть средства, уплаченные за товар можно, как в день покупки, так и в течение определенного периода времени.

При этом, когда речь идет о том же самом дне, то необходимо

придерживаться конкретно установленного порядка, поскольку этого требуют правила эксплуатации и ведения кассового аппарата.

Смысл такого порядка в том, что помимо заявления от покупателя, необходимо также составление определенных документов самим магазином.

Когда покупатель имеет чек, то он является как бы основанием возврата денег. На нем указана дата и точное время покупки, а для того чтобы получить деньги назад важно поставить на это чек подпись либо руководителя, либо его заместителя.

В итоге, в соответствии с таким чеком, продавец составляет специальный акт о возврате средств, который и будет отражать денежные операции конкретного кассового аппарата. Все это должно быть передано в бухгалтерию.

Также необходимо помнить о журнале кассира, который обязательно используется в данной процедуре. Именно в него вносятся все сведения о возврате денег. Все это необходимо для того, чтобы в итоге не возникало недостаточно, а ситуация правдиво отражала выручку, полученную за день, без преуменьшений или преувеличений.

Это нужно в первую очередь кассиру, который проводил покупку, а после оформил возврат. Так как за ошибки именно продавец чаще всего и платит, причем собственными деньгами, в первую очередь это лицо и должно контролировать данную процедуру.

Представленный порядок четко закреплён в регламентах и правила ведения кассового аппарата и осуществления финансовых операций по нему, однако, на практике довольно часто встречаются случаи, когда кассиры просто возвращают деньги, забирают товар, не проходя все предложенные этапы.

Это экономит время, особенно когда речь идет о возврате товара в то же день, что он был куплен. В некоторых аппаратах вовсе достаточно нажать отмену, без многочисленных действий с

документацией, чтобы покупатель максимально быстро получил свои деньги.

Вернуть товар можно не только в тот же день, когда он куплен. Нередко потребитель не сразу замечает недостаток, или просто понимает, что вещь ему не подходит. Отсюда возникает вопрос, а можно ли принести продукцию обратно через несколько дней?

Да. Закон это прямо предусматривает и даже определяет порядок действий, который очень схож с тем, что предусмотрен для возврата в день покупки. Кроме того, закон говорит и о том, что даже если нет чека, а возврат осуществляется через несколько дней, продавец в требования отказать также не сможет. Единственная причина для отказа, это нарушение сроков, отведенных для рассматриваемой процедуры.

Для осуществления такой процедуры достаточно получить заявление от покупателя. Он должен указать в нем свои личные данные и требование о возврате денег за товар. При этом средства будут возвращаться только из главной кассы, которая есть в магазине.

Также будет необходимо заполнения акта, а именно расходного ордера, который и отразит оборот денег в связи с возвратом продукции. Это необходимо для того, чтобы были зафиксированы данные о покупателе, а также об обороте денег во избежание недостатков при определении общей выручки магазина. Порядок ведения представленной документации регламентируется исключительно постановления, которые издаются Правительством РФ.