

# Возврат товара от физического лица документы



Каждый продавец рано или поздно сталкивается с проблемой возврата товара от покупателя, при этом не важно, какая причина возникла у потребителя: неподходящий размер, цвет или фасон, или же не устроило качество покупки. Главное здесь то, что подобные ситуации предусмотрены в законе «О защите прав потребителя», а также в статье в статье 30 Гражданского кодекса РФ «Купля-продажа», при этом наличие нормативной базы позволяет участникам сделки бесконфликтно решать ряд спорных вопросов. Стоит разобраться более детально во всех аспектах этого вопроса, а также корректном оформлении документов, которые позволяют осуществить возврат.

## В каких случаях обычный покупатель может вернуть приобретенную продукцию?

Как уже ранее говорилось, статья 30 ГК РФ позволяет покупателю произвести возврат товара. Стоит более детально рассмотреть законодательные нормы, чтобы понимать, чем стоит оперировать при общении с продавцом.

- Согласно статье 464 ГК РФ, если продавец отказывается произвести передачу документов на реализованный товар или на дополнительные комплектующие, прилагающиеся к товару по закону, и при этом сделка уже осуществлена, то покупатель в праве назначить сроки возврата, в которые все должна осуществиться передача.
- Если товар был передан покупателю не в полном объеме, при это произошло нарушение условий сделки, заключенной между продавцом и покупателем, тогда потребитель на

основании пункта 1 ст. 466 ГК РФ имеет право либо произвести отказ от товара, либо затребовать оставшуюся недостающую часть.

- В том случае, если комплектность не соответствует заявленной продавцом или производителем, потребитель имеет полное право отказаться от покупки на основании законодательных норм, предусмотренных статьей 468 ГК РФ.
- Покупатель имеет право осуществить выбор между возвратом денежных средств, поступивших за товар, либо на обмен товара, который по мнению потребителя не соответствует заявленному качеству. Такая ситуация возможна, если покупатель обнаружил наличие недостатков у самого товара или у сопутствующих аксессуаров, при этом устранение брака на месте невозможно. Так же, если устранение дефектов становится соизмеримо самой цене товара, то покупатель может отказаться от ремонтных работ в пользу возврата денег. Все эти условия соответствуют статье 475 Гражданского кодекса РФ пунктам 2 и 4.
- Если вдруг продавец отказывается выполнять требования покупателя в части комплектации товара в оговоренные сроки, которые выставил потребитель, либо не заменил на товар с полной комплектацией по причине отсутствия подобного товара, то покупатель может потребовать возврат суммы, которая была оплачена за товар, а также произвести отказ от сделки на основании 480 статьи ГК РФ.
- Если товар упакован не надлежащим образом, либо упаковка изначально отсутствует, покупатель вправе потребовать от продавца упаковать товар, либо если покупатель считает, что по этой причине товар не соответствует качеству, то продавец по требованию потребителя обязан вернуть средства клиенту в соответствии со статьей 482 ГК РФ.
- В том случае, если возврат товара производится не на основании Гражданского кодекса Российской Федерации, то сделка принимает обратный характер, то есть покупатель с продавцом меняются местами, и происходит реализация товара в обратном направлении.

Покупатель при обмене или возврате обязан надлежащим образом оформить накладную на продавца по отгрузке товара, при этом обязательно сделать пометку с адресом и «Возврат товара». Это необходимо для корректной классификации бухгалтерских проводок, чтобы не операция была отсортирована от других поставок, и далее не возникло ошибок при расчете налоговой базы.

По законодательству возврат должен осуществляться по акту приема-передачи, а также в наличие должны быть накладные на некачественный товар.

Чтобы поставщик был в курсе о необходимости вывоза некачественной продукции, акт должен составляться в присутствии его сотрудников (представителей), которые ответственны за эту область работы. Данная процедура гарантирует возврат средств, даже если поставщик категорически отказывается его совершать. При этом имеется возможность истребовать с продавца сумму издержек, связанных с хранением и транспортировкой товара. Так же стоит четко определить причину возврата товара и отразить эту информацию в накладной, это поможет в том случае, если продавец откажет в выплате, а спор между продавцом и покупателем будет решаться с судебном порядке.

Важным документом при оформлении возврата товара, является акт, в котором покупатель (даже после оформления покупки) должен отобразить всю информацию о некомплектности, либо браке, обнаруженном в последствии. Важно, чтобы оценка была произведена, если дело касается качества товара, либо независимым экспертом, который дать заключение, либо специалистом со стороны продавца. При несоблюдении данного правила имеется вероятность получить отказ не только стороны продавца, а также судебных органов, так как одностороннее оформление документа не является доказательством по закону.

***В соответствии с ФЗ No 402 акт можно составить в произвольной форме, а нем должно быть отражены следующие параметры:***

- Должна быть конкретика тех товаров, которые при получении не соответствовали заявленному качеству, характеристика технических повреждений, которые были обнаружены.
- Важно указать требование, которое покупатель предъявляет к продавцу, если возврат средств, то важно прописать реквизиты для возврата и сроки. В противном случае покупатель может решать вопрос через судебные органы посредством искового заявления.

[Скачать образец акта на возврат товара от физического лица можно здесь.](#)

Если сделка между партнерами по реализации товара оформляется в обратном режиме, то составление акта в этом случае не предусмотрено, так как должны быть документы на продажу и поставку бывшему продавцу. Первичные бухгалтерские документы не подлежат исправлению, такие манипуляции допустимы только в том случае, если в них изначально были допущены ошибки, при этом лица, подписавшие документы, дают свое согласие на исправление. При этом поправки, которые вносятся, должны быть отмечены в нормативных актах с подписью. Данные изменения возможно при соблюдении статьи 7 ФЗ №402 «О бухгалтерском учете».

Важно различать понятие обычного возврата товара или же возврат, который осуществляется на основании ненадлежащего качества. Потребитель имеет право в двухнедельный срок отказаться от покупки, если его не устроил размер, фасон, цветовая гамма или по другим любым причинам. Если же дело касается качества продукции, то возврат можно осуществить в гарантийный срок.

Для правильного подсчета срока возврата важно понимать, что отсчитывать нужно 14 дней не от дня покупки, а от следующего календарного дня, к примеру покупка была совершена пятого числа, то срок начинают считать с шестого. Бывают случаи, что продавец в документации проявляет сроки, в которые покупатель

может отказаться от сделки, при этом возврат осуществляется всего лишь по письменному заявлению покупателя, поэтому важно ознакомиться с документами, которые были предоставлены на товар при покупке.

В наше время права и обязанности продавца и покупателя четко регламентированы законодательством, однако, если возникают какие-либо сомнения в законности действий одной из сторон, лучше всего обратиться за юридической консультацией к специалисту, который четко определит правильность действий и поможет решать текущую конфликтную ситуацию на правовом уровне.