

Закон о возмещении денежных средств в России



Закон «О защите прав потребителей» является основным нормативным актом, который позволяет урегулировать отношения покупателя и продавца. Особенно это важно, когда возникает необходимость вернуть по тем или иным причинам деньги, уплаченные за товар.

Подобные отношения – самые часто встречающиеся в данной сфере. Необходимо закона, который существует еще с начала девяностых годов, обуславливается как раз тем, что продавцы не всегда готовы возвращать деньги, а покупатель требует защиты своих прав.

Регулирование вопроса на законодательном уровне

Случаи, когда покупатель желает вернуть товар, могут быть связаны, как с дефектами, которые были обнаружены, так и с тем, что продукт просто не подошел лицу по тем или иным критериям. Второй вариант событий, конечно, предлагает меньше возможностей для покупателя, а именно только две. Обменять товар, а если это невозможно, то вернуть деньги.

Когда же товар оказался некачественный, то в этом случае закон о защите прав потребителей предлагает гражданам несколько возможностей вернуть свои деньги:

- Потребитель имеет право на возврат денежных средств, причем в полном размере, который был уплачен за товар. При этом продавец при наличии у товара дефектов не вправе отказывать, но при условии, что недостатки были причинены не самим покупателем;

- Потребитель имеет право потребовать снижение цены. Это будет своеобразной мерой возмещения тех расходов, которые покупатель понес в связи с тем, что товар не соответствует заявленным требованиям качества;
- Потребитель имеет возможность потребовать осуществить возмещение расходов на ремонт. Покупатель самостоятельно исправляет товар, если такое действие возможно, а после предъявляет продавцу определенную сумму денег, которую тот должен вернуть;
- Потребитель вправе потребовать ремонта от продавца, чтобы тот организовал и провел все необходимые работы и, соответственно, оплатил их;
- Потребитель имеет возможность просто обменять некачественный товар на аналогичный или даже продукцию от другого производителя, но предназначенную для тех же целей.

При этом любой предложенный вариант подразумевает, что покупатель должен доказать наличие дефектов и то, что они возникли не по его вине. Недостатками, которые будут попадать под процедуру возврата средств, будут те, что причинил производитель, продавец или же лицо, отвечающее за перевозку и хранения товара.

Для того чтобы вернуть деньги за товар, недостаточно предъявить продавцу недостатки продукции. Следует придерживаться определенного плана действий, а также конкретной модели поведения, так как очень часто магазины не хотят отдавать денежные средства и возвращать себе некачественную продукцию.

Выглядит данный перечень действий так:

- Обращаться к продавцу лучше в компании свидетеля, который бы мог в случае необходимости, а также отсутствия чека, подтвердить тот факт, что покупка была совершена;
- Сразу следует обозначить, что лицо намерено вернуть

- товар, и получить за него свои деньги, возможные альтернативные варианты будут обговариваться позже;
- Необходимо подготовить документы, как доказательство сделки, это могут быть чеки, гарантийные талоны, а в некоторых ситуациях даже договор купли-продажи, также к документальным доказательствам можно отнести письменные показания свидетелей;
 - Важно продемонстрировать товар продавцу, указав на обнаруженные недостатки, при этом тут же необходимо пояснять, как и когда дефекты были обнаружены и почему они вообще возникли;
 - При этом следует помнить о сроках. Когда у товара есть недостатки, то на возврат дается гарантийный срок, а когда продукция просто не подошла, то не больше двух недель;
 - Если осуществляется обмен, то обязательно нужно изучить предложенный товар, посмотреть на месте на наличие недостатков и проверить, работает он, или нет;
 - Когда покупатель хочет вернуть деньги, то ему необходимо написать заявление, образец которого обычно имеет в магазине;
 - Обязательно нужно оставить личные контакты, чтобы продавец мог связаться с лицом, сообщив, о принятом решении или уточнить способ возврата денег;
 - В том случае, если заявление не будет рассмотрено в течение десяти дней или же ответ, полученный на претензию, не удовлетворит покупателя, он может подать иск в судебную инстанцию;
 - Если дело дошло до суда, то помимо возмещения расходов за некачественный товар, покупатель может также потребовать оплату всех судебных затрат ответчиком, то есть продавцом;
 - Также можно предупредить продавца о том, что процесс будет подвергаться огласке. В этом случае магазин может сам пойти на примирение, чтобы испортить репутацию.

Самое главное – подходить к решению конфликта уверенно и

доводить все до конца, так как по закону, продавец не вправе отказать в возврате средств и проведении иных мероприятий, которые требует покупатель.

Главным основанием, по которому магазин будет принимать решение о возврате денег, является заявление, или иными словами, претензия на возврат денежных средств, которые были уплачены за товар. Она составляется покупателем как раз в том случае, когда продукция оказалась некачественной.

При этом закон не устанавливает строгих правил к оформлению данного документа. Претензия составляется в свободной форме, но при этом требует соблюдения некоторой последовательной структуры в изложении всех необходимых сведений.

Продавец, получая подобное заявление, обязан его рассмотреть. Кроме того, для покупателя такая претензия тоже является обязательной на тот случай, если впоследствии будет необходимо обратиться в суд за защитой своих прав. Без претензионного порядка, о котором говорит и процессуальное законодательство, сделать это будет нельзя.

Именно поэтому продавцу всегда сначала должно поступать заявление с соответствующими требованиями относительно некачественного товара.

Претензия должна рассматриваться продавцом в течение десяти дней, этот срок обычно указывается в самом документе. Однако закон позволяет продлить его до сорока пяти дней. И именно после истечения этого периода времени покупатель вправе обратиться в суд.

При этом допускается иной вариант событий, либо если продавец отказался рассматривать заявление, либо если он дал отрицательный ответ, что не устроило потребителя.

Заявление должно обязательно включать в себя все обстоятельства, а также само требование. Также в нем всегда должны присутствовать данные, как о заявителе, так и продавце

для того чтобы было можно в дальнейшем установить связь с каждой из сторон.

Кроме того, нужно дополнительно подготовить документы, которые бы послужили доказательствами для покупателя. Это могут быть чеки, гарантийные талоны, договор или показания свидетелей. Все это в дальнейшем также может быть передано в суд.