

Заявление на возврат денег за товар по закону РФ



Возврат товара – достаточно нередкое явление. Часто бывает так, что человек через пару дней после покупки либо разочаровывается в ней либо ввиду других причин решает вернуть и получить деньги назад. В том случае, если изделие оказалось бракованным, вернуть его не составит труда.

А что делать, если товар в полном порядке и соответствует стандартам качества? Не стоит впадать в отчаяние, так как выход из такой ситуации есть и он определен законом.

В каких случаях можно сдать приобретенную продукцию обратно в магазин?

Вернуть товар и получить деньги в полном размере можно по самым разным причинам.

К числу наиболее популярных из них относятся:

- Товар оказался некачественным;
- Был обнаружен брак;
- Комплект оказался неполноценным (не были обнаружены некоторые детали);
- Товар не подошел по размеру, расцветке и др.

По какой бы из причин вы не намеревались осуществить возврат, данную процедуру следует начать с подачи заявления.

Но прежде чем его писать, убедитесь, что тот товар, который вы хотите вернуть, допускается к обмену либо возврату. Дело в том, что российское законодательство РФ определяет ряд

товаров, подлежащих возврату.

В данный список входят:

- Меховые изделия;
- Обувь;
- Мелкая бытовая техника;
- Канцелярские изделия;
- Изделия для активного отдыха (рыбалки, спортивных развлечений и туризма);
- Инвентарь для ведения садового хозяйства;
- Кухонные товары.

Данный список является приблизительным, но не исчерпывающим.

Алгоритм действий для возврата качественного товара состоит из следующих этапов.

Этап первый. Посетите магазин и пообщайтесь с продавцом, у которого приобретали данный товар. Рекомендуется идти вместе со знакомым, который, при необходимости, выступит в качестве свидетеля, если переговоры зайдут в тупик. Также лучше записать разговор на диктофон, но обязательно уведомить об этом продавца прежде чем начинать диалог.

Пояснить необходимость в записи следует тем, что в случае возникновения спорной ситуации она будет использована в суде и только там. Обязательно упомянуть, что нигде, кроме как в суде, запись использоваться не будет.

Рекомендуем сохранять официальный тон, не говоря о записи, как о средстве запугивания. Если вы сохраните дружелюбный тон, это повысит шансы на досудебное разрешение вопроса;

Этап второй. Переходя непосредственно к разговорам о возврате, нужно начинать беседу с предъявления продавцу заявления с требованием вернуть деньги за товар. Заявление нужно составить преждевременно, приложив к нему копию документа, свидетельствующего о покупке (квитанцию, договор, чек и др.).

Далее поясните свою ситуацию, побудившую вас к обмену, и вежливо попросите продавца поставить подпись и указать дату на одном из экземпляров заявления. Если он это сделает, данный экземпляр оставьте у себя. Он станет неопровержимым доказательством того, что вы обратились к продавцу в установленный законом срок обращения;

Этап третий. Представьте продавцу товар, который вы хотите вернуть, чтобы он мог его осмотреть, проверить на предмет отсутствия следов использования, сохранность всех ярлыков и пломб.

В том случае, если сохранность была соблюдена и продавец это подтвердит, попросите его сделать об этом специальную отметку в экземпляре заявления. Если же продавец заявит о том, что товар не может быть возвращен, требуйте от него максимально детального объяснения, в чем именно причина невозможности его возвращения.

Этап четвертый. Предложите продавцу вариант с обменом возвращаемого товара на тот, который есть в магазине. Если он на это согласится и обмен состоится, потребуйте составления специального передаточного документа (это может быть акт, накладная и др.) с указанием даты проведения данной сделки.

Это нужно для того, чтобы у вас было право на возврат полученного по обмену товара в 14-дневный срок. Важно отметить, что количество последующих обменов качественного товара не лимитировано. Обязательно попросите у продавца расписку, подтверждающую факт возврата продавцу товара, который вы изначально пришли возвращать;

Этап пятый. В том случае, если в магазине не нашлось товаров, на который вы хотели бы обменять не подошедшее вам изделие, вам следует указать это в своем экземпляре заявления на возврат. В нем же вы можете указать срок поступления новой партии товара.

Если же ждать вы не намерены, у вас есть право получить за

товар деньги ровно в том же объеме, сколько было за него заплачено. Но в этом случае продавцу нужно будет дополнительно предъявить продавцу заранее составленное заявление о возврате денежных средств и попросить его поставить на данном документе свою подпись, а также указать дату.

Этап шестой. Сообщите продавцу свой контактный номер телефона, чтобы он позвонил вам и сообщил о готовности вернуть денежные средства (в том случае, если непосредственно в день вашего обращения он по какой-то причине не сможет их вернуть);

Этап седьмой. Спустя три дня после первоначального обращения снова посетите продавца с требованием вернуть вам денежные средства за товар. Если он снова откажет, обращайтесь в суд.

Прежде чем подавать иск, возьмите у продавца письменный отказ и сообщите о своих намерениях обратиться к служителем Фемиды, также упомянув, что судебные расходы, неустойку и компенсацию за моральный ущерб придется выплачивать именно ему.

Это важно, так как такие угрозы способны мотивировать продавцов изменить свое мнение и выплатить деньги, лишь бы дело не дошло до суда.

Заявление на возврат денег за товар следует писать не на имя продавца, а на имя магазина, который и должен выплатить деньги в рамках возврата за тот товар, который был в этом магазине куплен.

Документ обязательно должен быть правильно написан и составлен. Но важно отметить, что этого будет недостаточно, если товар, который вы будете возвращать, потеряет товарный вид (были сняты ярлыки или пломбы и др.).

Составлять заявление следует с учетом следующих факторов:

- Заявление составляется всегда в двух экземплярах (иногда – больше), один из которых вы оставляете у себя, а другой отдаете в магазин;

- В документе обязательно нужно указать название юридического лица, которому и адресуеться ваша претензия;
- Обязательно укажите Ф.И.О. директора магазина;
- Укажите следующий перечень информации о себе:
 - Фамилию, имя и отчество;
 - Контактный номер телефона;
 - Адрес проживания.

В основной части заявления нужно четко указать причину, по которой вы намерены вернуть товар.

[Скачать образец заявления на возврат товара.](#)

Это может быть одна из следующих причин:

- Если товар просрочен либо является бракованным – в своем заявлении опирайтесь на ст. 21 закона о защите прав потребителей;
- Если же товар является качественным, но не подошел по другим причинам – укажите в заявлении ссылку на ст.25 закона о защите прав потребителей.

Также укажите в заявлении сведения об адресе магазина и краткое описание возвращаемого товара (фасон, размер, цвет и др.). Обязательно приложите чек. А в самом низу заявления укажите дату составления и подпись человека, составившего данный документ.