Заявление на возврат денег за товар в случае его возврата

С необходимостью вернуть товар сталкивался хотя бы раз каждый человек. Отказаться от изделия и получить за него деньги можно по разным причинам. Это может быть наличие недостатка либо же просто несоответствие изделия вашему предпочтению по цвету, размеру и др.

Но как именно правильно оформить возврат товара? Для разных ситуаций существуют разные алгоритмы действий. О них и пойдет речь

Как можно оформить возврат продукции ненадлежащего качества?

В случае покупки некачественного товара, п.1 ст.18 наделяет такого покупателя правом на:

- Требование заменить изделие. Заменить его можно на:
  - Товар той же марки и модели, то есть полный аналог. Если с момента приобретения неподошедшей покупки, цена на нее не изменилась, доплаты за такой обмен производить не придется;
  - Товар иной марки либо модели. В таком случае производится перерасчет и компенсация разницы между ценой неподошедшего товара и товара, который вы взяли в рамках обмена. Если второй дороже – доплачиваете вы, а если дешевле – разницу возмещает продавец.
- Сохранение изделия у себя, но на одном из следующих условий:
  - Продавец снижает его цену и возвращает часть потраченных средств;

    - Продавец за свой счет проводит ремонт изделия;
    - Вы проводите ремонт сами, а продавец компенсирует вам утраченные на это средства.
- Возврат товара и получение потраченных на него денег в полной мере.

Выбор варианта действий остается за покупателем. В том случае, если продавец сомневается в словах покупателя о том, что товар является некачественным, он может провести специальную экспертизу.

Оплачивает ее инициатор (т.е. продавец), но если по ее итогам будет установлено, что товар на самом деле качественный, либо же что его дефект стал следствием неаккуратных, неправильных либо злонамеренных действий покупателя, ему придется возместить продавцу стоимость данной процедуры.

На то время, пока проводится экспертиза, продавец должен бесплатно выдать покупателю аналогичный товар для такого же целевого применения. Но важно отметить, что законом установлен перечень товаров, на которые данное требование не действует.

В него входят:

- Автомобили и прочая техника за исключением технических средств для инвалидов и плавательных средств;
- Мебель;
- Электронные устройства, которые используются либо как предметы личного пользования, либо в медицине;
- Электробытовые приборы, предназначенные для приготовления пищи;
- Гражданское оружие, а также его части.

Возврату подлежат не только дефектные товар, но изделия, не подошедшие покупателю по размеру, цвету или другим характеристикам, указанным в законе.

Вне зависимости от причины возврата, такая процедура может быть реализована при соблюдении следующих условий:

- Продукт является не продовольственным (т.е. не продукт питания);
- Закон разрешает вернуть качественный товар, если он не подошел по размеру, цвету, форме, фасону или комплектации, а также в ситуации, если товар приобретался для решения одной цели, но она для этого не приспособлена (к примеру, продавец вас не осведомил касательно о технических характеристиках товара);
- Товар не был в эксплуатации, а также сохранил все свои свойства и надлежащий товарный вид (все фабричные ярлыки и пломбы обязательно должны быть сохранены).

Возвращая товар надлежащего качества, потребитель имеет право на следующие действия:

- Обмен на аналогичный товар;
- Заключение с продавцом договора о замене товара при его появлении в магазине (если в момент обращения покупателя его нет);
- Потребовать возврата денежных средств (если обмен не представляется возможным).

Важно отметить, что при возврате товара надлежащего качества приоритет будет иметь продавец. То есть окончательное решение по тому, как решать данный вопрос, будет за ним. Сперва он постарается провести обмен. И только если это будет нереально, вернет деньги.

Также важно обратить внимание на такой документ, как «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», который был принят 19 января 1998 года.

Список наименований в данном документе выглядит следующим образом:

- Лекарства и медицинские средства;
- Средства личной гигиены;

- Косметика и парфюмерия;
- Товары, которые отпускаются метрами;
- Чулочно-носочные товары, а также нижнее белье;
- Посуда, а также упаковочные материалы для продуктов питания и пищи;
- Бытовая химия, а также химические средства для огорода (агрохимикаты, пестициды и др.);
- Мебель;
- Изделия из драгметаллов;
- Авто-, мото- и велотовары, а также плавательные средства;
- Бытовые товары из категории технически сложных, если на них установлены сроки гарантии;
- Гражданское оружие, включая его отдельные составные части;
- Животные и растения;
- Печатные изделия, не выпускающиеся периодично.

Заявление на возврат денег не имеет унифицированной формы и вида. Так, его можно составить не только в письменном, но и в печатном виде. Единственное требование закона, это наличие в данном документе ряда элементов и реквизитов.

Их перечень выглядит следующим образом:

- Наименование юридического лица, являющегося продавцом данного товара, адрес его расположения, данные о руководителе организации, а также сведения о потребителе (Ф.И.О. и контактный номер телефона). Данные сведения указываются в правой верхней части документа;
- Ниже следует лаконично указать обстоятельства, при которых был куплен товар (дату и время покупки, а также место, где она была совершена), перечень его характеристик и причины возврата. Не лишним будет указать ссылку на закон. Если причина возврата – неисправность, сошлитесь на п.1 ст. 18 «Закона о защите прав потребителей», а если возвращаете качественный товар – на п.1 ст.25 того же нормативно-правового акта;

- Перед тем, как ставить свою подпись, допишите фразу о том, что у вас остается право защищать свои интересы в суде, если магазин вам откажет. Важно отметить, что если вы забудете это указать – это не лишит вас данного права, но наличие такой фразы дает продавцу понять серьезность ваших намерений и вашу осведомленность в своих правах. Это может помочь решить вопрос в досудебном порядке;
- В конце ставится подпись, рядом указывается ее расшифровка и дата составления заявления.

Скачать заявление о возврате денег за качественный товар.

Скачать заявление о возврате денег за некачественный товар.

Лучшим вариантом действий будет написать заявление заранее в спокойной обстановке, чтобы вы могли четко сформулировать причину возврата.