

Жалоба на возврат денежных средств согласно действующему закону



Клиенты часто возвращают купленные товары, руководствуясь различными причинами. С чем это обычно связано? Только на первый взгляд кажется, что процедура возврата это нечто сложное и совершенно запутанное.

На самом деле вам достаточно будет отправиться в магазин, в котором вы приобрели совсем недавно изделие и оформить заявление в письменном виде.

Порядок возврата продукции при условии, что она надлежащего качества

В случае если купленный товар не относится к категории продовольственных и не входит в специальный перечень исключений его можно вернуть в течение установленного законом срока – 14 дней. В законе « О защите прав потребителей» указано, что отчет начинается со второго дня после покупки. В каких именно случаях покупатель имеет право вернуть обратно купленное изделие?

В перечне самых популярных причин для возврата обычно указывают характеристики товара. Мог не подойти цвет, размер, или вовсе не понравился фасон вещи. Технические характеристики и комплектация могут стать причинами для возвращения изделия обратно на прилавок магазина. Не обязательно объяснять, почему вы приняли такое важное решение – поскорее избавиться от товара, который приобрели совсем недавно.

В заявлении графа «Причина возврата» может остаться пустой либо с прочерком. Продавец тоже имеет свои права. В частности, он может отказать клиенту выдать деньги, если покупатель принес обратно товар в ненадлежащем виде. Такое тоже случается довольно часто. Важно понимать, что потеря товарного вида – это серьезная причина для отказа. Есть ряд условий, которые в обязательном порядке должен соблюсти покупатель, рассчитывающий совершить процедуру возврата изделия.

Их перечень выглядит следующим образом:

- Вещь не потеряла свою форму и сохранила каждое из многочисленных потребительских свойств;
- Пломбы и фабричные ярлыки остались на своих местах;
- Были сохранены кассовый и товарный чек либо же какие-то другие документы.

С чеками довольно интересная история может произойти. Кассовый и товарный чек по своей природе имеют равнозначную силу, только вот покупатель имеет право настаивать на выдаче кассового чека. Данная бумага выступает непосредственным свидетельством того, что продажа была осуществлена по ККМ. Товарный чек выдают в момент, когда была завершена сделка по продаже изделия и клиент уходит.

Продавец может даже пробить товар по акции, снизив цену и не сообщить эту информацию клиенту. Есть ли шанс осуществить возврат изделия без чека? Если покупатель может, руководствуясь каким-то другим способом, доказать факт приобретения вещи именно в этом магазине.

Можно использовать показания свидетелей, которые в момент совершения вами покупки находились неподалеку. Также можно использовать гарантийный талон в качестве доказательства, ведь на нем стоит печать компании и подпись продавца.

Обычно, клиенты не владеют информацией о том, в течение какого времени можно осуществлять процедуру возврата изделий с заводскими дефектами. По закону срок не ограничивается 14

днями, он гораздо больше.

Непосредственная продолжительность будет зависеть уже от того, была ли установлена гарантия на товар или же нет? Если такие документы имеются, тогда можно произвести возврат в течение действия гарантийного срока.

А если такого не имеется? Тогда операцию можно осуществить в течение 2 дней. Точкой отсчета служит процесс передачи товара покупателю с того момента, когда приобретенное изделие было произведено.

Согласно закону, вам необходимо задуматься о том, как вернуть финансы за некачественное изделие. Это возможно лишь в том случае, если продавец заранее оповестил клиента об этом.

Можно отправить товар на экспертизу, чтобы убедиться в том, что брак действительно заводской и поломка не произошла в момент использования техники покупателем. Сроки проведения экспертизы ограничены – они составляют всего 20 дней.

Если за это время продавец не осуществил процесс проверки, тогда он должен будет выполнить свои обязательства, то есть удовлетворить все требования клиента, даже если дефект отсутствовал.

У покупателя есть возможность требовать от продавца следующее:

- Отремонтировать вещь, устранив при этом недостатки изделия. Обычно ремонт длится не более 45 дней;
- Обменять товар на аналогичный ему, либо же какой-то другой, но с теми же характеристиками;
- Попросить снизить стоимость, учитывая уровень серьезности поломки;
- Требовать компенсировать расходы, чтобы устранить все недостатки самостоятельно;
- Произвести процедуру возврата, в результате которой клиент получит обратно свои деньги. Если доверие к продавцу было уже подорвано, тогда второй раз

приобретать изделие у него вряд ли захочется.

Покупатель вправе сам выбрать вариант компенсации, у продавца нет каких-либо полномочий ограничить его в выборе.

Прежде чем приобретать какую-либо вещь на просторах всемирной паутины, обязательно следует поинтересоваться, можно ли осуществить процедуру возврата изделия?

Согласно действующему законодательству страны, онлайн-торговля пока еще развита слабо с точки зрения перечня товаров, которые подлежат возврату. Однозначного ответа на данный вопрос нет и быть не может, но это все временно.

Граждане страны все чаще приобретают товар на просторах китайских площадок напрямую, и все чаще задумываются о том, как можно отправить его обратно и получить назад свои деньги.

Продавцы из Поднебесной не заботятся о подобном, и такие законы стараются обходить стороной, ведь это приносит одни лишь финансовые потери. Вернуть товар, который был куплен в Китае можно в течение 15 дней с момента, когда на сайте официально был закрыт заказ.

Если качество не соответствует заявленному и описание совершенно не соответствует – открывается спор и напрямую продавцу излагаются свои претензии. На рассмотрение уходит порядка 10 дней, и если дается добро – клиент отправляет на адрес обратно товар. Заказчик в форме свободного обращения, то есть диалога должен прописать трек-номер отправленной посылки, либо спор автоматически будет закрыт в пользу продавца.

Покупатель оплачивает пересылку изделия из одной страны в другую, поэтому возвращать обратно дешевые вещи совершенно не выгодно с финансовой стороны. Продавец обязуется вернуть деньги в течение 30 дней с момента получения трек-номера. На просторах отечественных интернет-магазинов совершенно других сроков придерживаются продавцы.

Клиент имеет право отказаться от товара, который не подошел ему по каким-либо критериям в течение семи дней с момента получения посылки. Если покупатель не владел подобной информацией, тогда у него есть возможность претендовать на возврат аж три месяца.

Деньги продавец должен перечислить в течение десяти дней с непосредственного момента получения такого требования.

Российские интернет-магазины, а также большинство китайских торговых площадок готовы с радостью принять обратно дорогие смартфоны, а также остальные технически сложные приборы, но только если они не потеряли свой товарный вид.

Если вы приобрели изделие в магазине, а потом оказалось, что оно бракованное – тогда необходимо составить бланк по образцу. Не обязательно искать какой-либо шаблон, вы можете написать заявление в произвольной форме.

Очень важно учесть несколько нюансов и проследить за тем, чтобы в бланке сверху были указаны такие данные:

- Наименование юрлица и название магазина в котором был куплен товар;
- Место его непосредственного расположения;
- должность и ФИО директора – указывать не обязательно, но желательно;
- Внести личные данные о покупателе, начиная с паспортных, указав серию, номер, место и дату его выдачи, а также непосредственный адрес проживания свой, телефон и если есть электронную почту.

После всех указанных данных, далее идет строка с основной частью и в ней обязательно указывается:

- Когда была совершена покупка;
- Наименование товара, его марка, бренд и производитель;
- Цена, по которой вы его купили (цифрами и прописью следует указать);

- Причину, согласно которой вы стремитесь вернуть товар обратно в магазин;
- Указать, что изделие не использовалось, и все его потребительские свойства не были нарушены;
- Если нет аналогичного товара, который вам подходит, тогда следует оформить заявление на возврат денежных средств;
- В случае, если вам удобно получить обратно финансы на банковскую карту – следует указать ее реквизиты.

В заявлении необходимо сослаться на федеральный закон, согласно которому вы действуете, то есть статью 25 «Закона о защите прав потребителей». Не забудьте приложить товарный и кассовый чек, который является основным доказательством ранее совершенной покупки. Можно смело писать текст заявления от руки, либо же набрать его в печатном виде на компьютере.

После того как бланк будет распечатан его следует обязательно подписать. Заявление необходимо оформлять в двух экземплярах, один из которых следует передать продавцу на рассмотрение, а на втором ставится специальная отметка о приеме его копии, и вы оставляете этот документ у себя.