# Возврат денег за товар – сроки

# Покупатель часто сталкивается с необходимостью вернуть в магазин купленную вещь – будь то одежда, бытовая техника либо что-то еще. Однако многие продавцы, принимая покупку обратно, отдать за нее деньги не спешат, находя множество причин для своего отказа. Такими действиями в большинстве случаев магазины нарушают закон «О защите прав потребителя», в котором конкретно прописаны сроки и причины возврата денежных средств. О том, как по закону вернуть обратно свои деньги, а также о том, что делать, если продавец отказывается уступать, – этот материал.

## Закон, защищающий права потребителя

# Согласно правовым нормам (статья 25 закона «О защите прав потребителя»), клиент в период 14 дней после покупки товара может сдать его обратно в магазин и потребовать полного возврата денежных средств. Так, к примеру, если вещь не подошла по размеру, оказалась неудобной в использовании, в целом не по душе своему владельцу, ее можно сдать. Возврат возможен при условии, что вещь находится в первоначальном виде и не была использована. Также для возврата желательно наличие товарных чеков. К вещи прикладывается специальное заявление – претензия – на имя продавца. В этом документе четко описываются причины расторжения сделки и непосредственно требование – вернуть обратно свои деньги. В документе обязательно должна быть подпись клиента и продавца.

# По закону, после того, как магазин получает претензию и составляет акт приема товара, он обязан удовлетворить требования клиента.

## Что можно и что нельзя вернуть?

# В законе «О защите прав потребителя» отмечается, что клиент вправе возвратить магазину вещи, не подошедшие по ряду либо по одной из причин. Это, например, может быть размер или цветовая гамма и т.п. Главное, чтобы на товаре сохранились все необходимые этикетки или ярлыки, пломбы, и чтобы он имел в целом «товарный вид».

# Что же касается товаров с браком (дефектами) то их вернуть можно даже в том случае, если они были в употреблении. Например, после первой же пробежки на кроссовках лопнула подошва. Согласно статье 53 ГК РФ, продавец по первому требованию клиента обязан принять бракованный товар и выплатить за него компенсацию в размере полной суммы покупки.

# Наряду с этим, существует утвержденный Правительством список товаров, вернуть которые по причине того, что они «не нравятся» или «не подходят», нельзя. К таким товарам, например, относятся продукты питания, гигиенические или косметические средства, стройматериалы, оружие и автомобили, животные, «технически сложные товары» (например, мобильные телефоны, бытовая техника) и некоторые другие.

# Быстро сделать полный возврат средств за товары, которые относятся к перечисленным категориям, возможно лишь при условии обнаружения значительных дефектов (брака) также в период первых двух недель после заключения сделки.

# Если де дефекты были обнаружены спустя две недели после покупки, возвратить деньги будет сложнее, но также можно. В этом случае продавец, скорее всего, будет настаивать на ремонте товара. А вот если такой ремонт продлится дольше 45 дней, либо после произведенного ремонта вещь сломается снова, покупатель на законных основаниях, ссылаясь все на тот же закон «О защите прав потребителя», может потребовать деньги назад. Если же продавец будет не согласен, данный спор лучше решать в суде. С большой вероятностью выиграет клиент.

## Правила и порядок возврата денег

# Как уже упоминалось, для того, чтобы вернуть средства за неудачную покупку, обязательной является подача письменного заявления - «претензии» - продавцу. Вручать эту претензию может как покупатель, так и другой человек (например, новый собственник вещи). Главное, чтобы он грамотно составил документ и вручил его на подпись продавцу.

# Несмотря на то, что четкой формы претензии нет, документ обязательно должен содержать такие пункты, как:

# ФИО заявителя;

# точные реквизиты продавца;

# описание того, когда и как производилась покупка;

# перечисление причин возврата;

# четкое требование – вернуть деньги за товар;

# способ возврата (наличными, на карточку, переводом с указанием номера счета);

# число и подпись клиента.

# Такую претензию нужно составить в двух экземплярах; текст можно набрать, а можно написать от руки. К документу прикладываются товарные и кассовые чеки. Приняв претензию, продавец должен поставить на документе свою подпись. Если он отказывается это делать либо вообще не хочет принимать претензию, документ следует отправить ему по почте – обязательно заказным письмом.

# Случается, что клиент теряет чеки, на основании чего продавец отказывается принимать претензию и тем более возвращать деньги. Однако, согласно законам РФ, это неправомерно, ведь доказать покупку товара можно и другими способами, например, по упаковке со штрих-кодом либо гарантийной книжке с отметкой в ней, и даже посредством показаний свидетелей.

## Сроки

# Закон гласит, что после того, как магазин получил претензию (просьбу сдать качественный, не бывший в употреблении товар), он должен выплатить средства клиенту не более чем в трехдневный срок.

# Если товар с браком, и проводится экспертиза – срок выплаты компенсации увеличивается до 3-х дней.

# Если же речь идет о «технически сложных товарах», просьба клиента должна быть удовлетворена не позднее, чем через 45 рабочих дней со дня подачи претензии.

# Магазин может договориться с покупателем об отсрочке выплаты компенсации. В этом случае клиент вправе потребовать увеличения суммы выплат на один процент за каждый просроченный день.

## Что делать, если деньги не возвращают?

# К сожалению, не все магазины и продавцы действуют правомерно и в соответствии с законом «О защите прав потребителей». Поэтому, если продавец отказывается возмещать средства за товар либо принимать претензию, клиент, как уже упоминалась, может обратиться в суд. При подаче иска к делу нужно приложить все бумаги: квитанции, чеки, гарантийные талоны, претензию.

# Если общая сумма по делу не превышает 50 тысяч рублей, обращаться нужно к мировому судье. Крупные же финансовые споры рассматриваются только в районных судах.

# Что касается оплаты госпошлины, то она может быть взыскана с покупателя только в случае его проигрыша по делу. Если суд на стороне клиента – госпошлину оплатит магазин.

# Еще один альтернативный вариант, более мирное разрешение конфликта – привлечь на помощь Роспотребнадзор. Эта структура следит за соблюдением прав потребителя, уполномочена провести проверку магазина и дать свою оценку касательно конкретной ситуации. В случае, если структура признает действия магазина направомерными, она может выписать штраф. Кроме того, как показывает практика, после проверок Роспотребнадзора спорные ситуации решаются в пользу клиента.