

2 недели на возврат товара закон



Иногда происходят ситуации, когда купленный товар, будучи качественным, не совсем соответствует ожиданиям потребителя, и поэтому он хочет вернуть свои потраченные деньги.

И если придерживаться установленных законодательством сроков, такой товар действительно возможно вернуть. Согласно Закону «О защите прав потребителей» за №2300-1 от 07.02.1992г. потребитель может вернуть качественный товар, который не подошел ему по иным причинам в срок до 2-х недель с момента совершения покупки.

В каком законе сказано о возможности проведения возврата приобретенной продукции в течение 14-ти суток?

О нормах и правах покупателя и продавца при возврате товара без дефектов можно узнать в основном нормативно-правовом акте, регулирующем коммерческую деятельность – Законе «О защите прав потребителей».

Согласно 25 статье вышеуказанного Закона потребитель имеет право произвести обмен недовольственной продукцией, качество которой соответствует заявленному производителем, на аналогичную модель у продавца, который продал товар.

В ситуациях, когда в день обращения схожий товар отсутствует в ассортименте торговой точки, потребитель может вовсе отказаться от товара и потребовать возврата денег.

В течение 3-х суток с момента обращения продавец должен возместить затраты покупателю.

Покупатель обязан совершить обмен (возврат) качественной продукции в течение 2-х недель, считая со следующих суток после совершения сделки. Стоит отметить, что выходные дни в установленный срок не входят. Это означает, что в случаях, когда покупатель принесет товар на возврат позже 14 суток, однако сможет доказать, что срок возврата заканчивался в выходные, суд встанет на сторону покупателя и обязует продавца выплатить ему потраченную сумму денег.

Для того, чтобы избежать подобных разбирательств, рекомендуется производить обмен или возврат товара как можно раньше окончания срока.

Причины для возврата могут быть всевозможными: неподходящий цвет, форма, габариты, расцветка, дизайн, комплектация и т.п.

Возврат товара по вышеуказанным основаниям можно осуществить в течение 14 дней, при этом, не объясняя продавцу причин возврата. Однако потребитель обязан соблюдать некоторые условия.

При возврате товар должен выглядеть точно так же, как в день продажи. Поэтому покупку необходимо обратно упаковать и придать ей прежний товарный вид.

В случаях, если целостность упаковки была нарушена неоправданно (осмотр товара был возможен и без вскрытия упаковки), продавец имеет право не принять товар в магазин. Однако если товар невозможно было оценить без вскрытия упаковки, возврат и обмен возможны.

При себе необходимо иметь кассовый или товарный чек, однако если такая документация отсутствует, доказать факт совершения сделки можно другими способами:

- Показаниями свидетелей, которые присутствовали при

- приобретении товара;
- Сведения с кассовых лент;
- Товарная накладная;
- Наличие фирменной маркировки торговой точки на упаковке товара;
- Сверка серийного номера изделия;
- Записи камер наблюдения.

Расширенный вариант данного списка можно найти в Постановлении Правительства РФ. Основными его пунктами являются:

- Средства личной гигиены, предметы по уходу за волосами;
- Косметические продукты, парфюмы;
- Драгоценности, украшения с драгоценными камнями и вставками;
- Авто-, мото-, сельскохозяйственная аппаратура;
- Технически сложные приборы быта, у которых имеется определенный гарантийный срок;
- Швейные изделия и трикотаж;
- Стройматериалы, отделочные материалы, которые отпускаются за метр изделия;
- Текстиль, отпускаемый за метр;
- Мебель;
- Кабели и шнуры;
- Кухонная утварь, посуда для хранения еды;
- Оружие и составляющие;
- Животные и растения;
- Печатная продукция, относящаяся к неперIODическим изданиям.

Однако на практике зачастую может возникнуть вопрос: «Что делать, если аналогичный товар отсутствует в магазине?».

К счастью, списка товаров, подлежащих обмену – попросту не существует. Именно поэтому обменять товар можно на любое другое непроизвольственное изделие, которое может отличаться артикулом, производителем, характеристиками, произведя при этом перерасчет цен.

Осуществляя возврат качественного изделия, в первую очередь продавец должен найти аналогичную модель в магазине. При ее отсутствии и нежелании продавцом возвращать потраченные денежные средства, составляется акт, в котором фиксируется данный факт. Его должны подписать обе стороны, а в случае, если продавец отказывается ставить подпись, сделать это должны 2 свидетеля.

Потребитель должен помнить о том, что товар, который подлежит возврату, должен иметь все первоначальные этикетки, бирки и пломбы, а упаковка должна быть целой. В случае если покупку невозможно было оценить без нарушения целостности упаковки, допускается ее вскрытие.

К примеру, ребенку были куплены лыжи. Непосредственно в момент эксплуатации покупки родители поняли, что ошиблись с размером. Несмотря на то, что перед использованием были сняты защитные пленки с комплектующих частей лыж, их все же можно вернуть, так как убедиться в том, что лыжи не подходят, можно было только при катании.

При возврате бракованного товара необходимо написать заявление.

В нем должны быть :

1. Дата совершения покупки;
2. Описание товара;
3. Описание брака;
4. Требование о возврате денежных средств.

Заявление должно быть написано в двух экземплярах. Один из них необходимо подписать, поставить дату и вручить продавцу. На втором торговый представитель должен написать свою должность, личную подпись с расшифровкой и дату – данный документ остается у Вас. При отказе принять претензию лично, Вы можете направить документы на юридический адрес фирмы заказным письмом. Заявление может быть адресовано как продавцу, так и производителю.

Если продавец нарушил все сроки и не желает идти навстречу покупателю, необходимо направить исковое заявление в суд общей юрисдикции. Согласно ГК РФ, госпошлина с покупателя при решении подобных дел не взимается.

Итак, при желании вернуть товар в магазин стоит помнить:

- Деньги за бракованный товар продавец должен вернуть не позднее 10 суток с момента обращения;
- Деньги за качественный товар отдаются только в том случае, если потребитель обращается в магазин не позднее 14 суток с момента покупки, а продавец не может предоставить аналогичную модель;
- Если торговый представитель отказывается возвращать потраченные на товар деньги, потребитель должен составить претензию, которая подлежит доказательству в суде;
- Отсутствие чека никак не ограничивает прав потребителя;
- При нежелании обращаться в суд можно также решить проблему с помощью Роспотребнадзора.

При любом разногласии с продавцом необходимо строго руководствоваться нормами закона и помнить, что правила, установленные магазином, но противоречащие законодательству, не являются действительными.