

# Что такое возврат товара?



Потребителю законами российского государства предоставляется гарантия на право вернуть купленный товар как при наличии претензий к его качеству, так и при некоторых других обстоятельствах. Юридические взаимоотношения в данной сфере регулируются положениями Гражданского кодекса РФ и Закона о защите прав потребителей.

## Общие правила для осуществления возврата приобретенной продукции

Гражданин не может реализовать свое право вернуть качественный товар незамедлительно после того, как покупка была ему передана.

***Для того, чтобы иметь возможность инициировать данную правовую процедуру, необходимо выполнение нескольких требований:***

1. Потребитель пришел к выводу, что его не устраивает одна из характеристик товара, которые перечислены в статье 25 ФЗ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (далее – Закон), среди которых названы фасон, размер, цвет.
2. Покупателя устраивает качество приобретенной вещи.
3. Обращение в магазин с требованием о замене произошло не позднее истечения двухнедельного срока со дня, следующего за днем покупки. ВАЖНО: независимо от того, по каким причинам покупатель не реализовал предоставленное законом право в предписанный срок, восстановить его будет невозможно.
4. Продукция не входит в список товаров, которые запрещено возвращать и обменивать.
5. Покупатель сохранил документацию, которая подтверждает,

что покупка была оплачена (например, чек на оплату).

б. Покупка не утратила товарного вида и свойств, а также не была использована.

Если соблюдены все требования, у гражданина появляется право поменять изделие на такое же, но отвечающее нужным параметрам. И лишь в случае, когда по независящим от продавца обстоятельствам замена невозможна, гражданин может требовать возврата денежных средств.

Данные ограничивающие свободу действий покупателя правила имеют своей целью ограждение работников торговли от непорядочных действий со стороны отдельных граждан, которые смотрят на торговую точку как на место, где можно бесплатно «арендовать» вещь на несколько дней.

Возврат товара возможен только при наличии оснований.

Если продукция соответствует стандартам качества, беспричинно вернуть ее в магазин нельзя. Положения Закона о защите прав потребителей не налагают на работника магазина обязанность вернуть денежные средства, когда потребитель отказывается использовать приобретенное изделие хорошего качества, однако позволяют произвести замену такой покупки на аналогичное изделие в той же торговой точке.

Имеется ряд поводов, по которым совершается замена: это неудовлетворенность формой, размерами, расцветкой и комплектацией товара, и его габаритами. Закон о защите прав потребителя в статье 25 закрепляет за покупателем возможность осуществить обмен в течение 14 суток с момента, как была приобретена вещь.

И лишь в тех обстоятельствах, когда в магазине нет в наличии продукции такого же рода, у потребителя возникает право требовать возврата суммы, уплаченной за такое изделие.

***Для того, чтобы воспользоваться предоставляемой возможностью вернуть товар, качество которого соответствует стандартам***

**(принять его назад могут продавец, производитель или импортер)  
покупатель должен поступить следующим образом:**

- Произвести подсчет дней, прошедших с момента приобретения (для обмена и возврата предусмотрен период в 14 суток со дня, когда изделие было куплено);
- Проверить, не внесен ли товар в перечень продукции, которую нельзя вернуть или обменять, если у нее нет недостатков;
- Убедиться, что цела упаковка, ярлычки и бирки, а также, не утратила ли продукция товарный вид. Вещь, по которой видно, что ее использовали, не подлежит обмену;
- Удостовериться, что на данный момент аналогичной продукции нет в торговой точке;
- До обращения к продавцу позаботиться о составлении заявления (с указанием своих контактов, характеристик изделия в соответствии с технической документацией на него, причин, по которым вещь возвращается, и требования о возврате уплаченной суммы);
- Кроме того, целесообразно конкретизировать причину для возврата товара (не соответствует определенным требованиям, а аналогичных изделий продавец предложить не может) и сообщить, каким образом предпочтительнее получить деньги (на руки или банковским переводом);
- Необходимо приложение чека, подтверждающего оплату (в случае его наличия).

Заявление в письменной форме следует передать продавцу, приложив его к товару, который потребитель желает вернуть, с обязательным проставлением на дубликаты заявления даты, подписи (с расшифровкой) и должности лица, принявшего изделие.

Для удостоверения приема-передачи вещи оформляется акт, который подписывают обе стороны, содержащий точное название продукции, и ее описание.

Закон о защите прав потребителей предписывает продавцу осуществить возврат денежных средств за покупку в течение трех

суток со дня, когда было подано заявление. Не исключено, что в магазине не будут заставлять покупателя ожидать 3 дня и вернуть денежные средства за не устроивший его продукт в момент обращения.

Если 3 дня истекли, а денежные средства не были переданы покупателю или в торговой точке наотрез отказались их возвращать, у гражданина появляется право прибегнуть к содействию судебных органов, написав заявление с требованием защитить его права.

Бывают случаи, когда покупателю, если его права нарушены, приходится искать защиты в судебных органах.

В случаях, когда, приобретя товар, потребитель впоследствии обнаружил в нем дефекты, он может пойти несколькими путями.

***На свое усмотрение он имеет право:***

- Требовать заменить товар на такой же;
- Просить о замене на изделие с другой маркой или артикулом (при этом производится перерасчет стоимости);
- Обратиться с просьбой в разумных пределах снизить цену на продукцию (учитывая ее характеристики и недостатки);
- Потребовать незамедлительно отремонтировать товар, или компенсировать затраты, которые были понесены потребителем в результате самостоятельного устранения изъянов;
- Заявить об отказе от приобретения и о возвращении оплаты за него;

Когда происходит возврат денежных средств, у продавца появляется право (которым он, как правило, пользуется) требовать возврата забракованного товара. Доставка при этом производится за счет продавца, что имеет важное значение, если товар крупного размера или имеет высокую стоимость.

***Возвращая продукцию с дефектами, покупатель может использовать следующий алгоритм:***

1. Составить в письменной форме обращение, сообщив о том, что желает вернуть купленную вещь и получить уплаченные денежные средства назад. Форма заявления может быть свободной, но необходимо указать сведения о своих контактах, описать дефекты изделия, заявить об отказе от приобретения и потребовать возврата денежных средств. Также можно заявить об обязательности участия потребителя в экспертизе возвращаемого товара.
2. Затем передать заявление продавцу, с проставлением отметки о том, что заявление было принято. Закон возлагает на продавца обязанность по принятию и заявления, и возвращаемой продукции (при этом последний имеет право на проверку качества изделия, которое возвращает покупатель).
3. В случае назначения экспертизы по проверке качества, принять в ней участие. Как правило, экспертиза назначается, когда торговая организация отрицает наличие или природу дефектов покупки. Экспертиза в такой ситуации проводится за счет продавца. Покупателю предоставлено право на личное присутствие при проведении экспертизы, а также, в случае несогласия с ее результатами – право оспаривать их в судебных органах. Но, если в результате экспертизы выяснится, что вина за дефекты продукции лежит не на продавце, потребитель будет обязан взять на себя оплату услуг эксперта, транспортных услуг, и оплату хранения товара.
4. Получить денежные средства за продукцию ненадлежащего качества. В течение 10 суток с момента, когда получено заявление о возврате денег за товар с недостатками, потребителю должна быть возвращена уплаченная за него сумма. Уменьшать размер возвращаемой суммы на основании того, что стоимость товара снизилась вследствие того, что он недолгое время использовался, или утратил первоначальный вид, запрещается.
5. Получив денежные средства, вернуть некачественное изделие в магазин.

В случае, если со стороны продавца поступил отказ в возврате денежных средств за товар с дефектами, есть возможность решить проблему в судебной инстанции.

В законодательстве России перечислены разновидности продукции, денежные средства за которую можно вернуть. К ней относятся технически сложные изделия, такие как холодильники, стиральные машины автоматические, снегоходы, мотоциклы, катера, яхты и др. Имеется в виду, что в случае, если подобный товар вышел из строя, потребитель имеет право потребовать расторжения договора с торговой организацией и возврата денежных средств.

Необходимо учитывать, что обязанностью потребителя является правильная эксплуатация приобретенного непродовольственного товара. В инструкции следует внимательно изучить все предписания. В случае, если они выполнялись в точности, можно начинать оформление документации. В письменной форме следует изложить свои претензии, которые должны быть адресованы руководителю торговой точки (владельцу торговой сети). Необходимо приложение к претензии ксерокопии товарного чека и гарантийного талона. Следует помнить, что в талоне содержится информация о гарантийном сроке на изделие. У холодильников, стиральных машин-автоматов протяженность срока составляет примерно три года. От работников магазина при приобретении изделия нередко поступает предложение о дополнительной гарантии. В случае, если потребитель соглашается, гарантийные сроки могут быть продлены на 12 месяцев и больше. Между сроком гарантии на отдельные комплектующие и на основное изделие могут быть различия.

Далее необходимо личная передача претензии и изделия со всеми входящими в комплект деталями работникам магазина. На экземпляр потребителя продавец должен поставить отметку о том, что претензия принята, вторая копия остается в магазине.

Если со стороны работника магазина потребитель получает отказ в приеме претензии, необходимо направить документ посредством почтовой связи в виде заказного письма, отметив, что

отправитель должен быть уведомлен о том, что корреспонденция вручена. Также допустимо направление претензии посредством телеграфной и электронной связи.

В течение 10 суток со дня, когда претензия была получена, потребителю должны вернуть денежные средства за продукцию, не отвечающую требованиям к качеству. Подтвердить, что технически сложный товар неисправен можно путем проведения экспертизы. Обязанность по ее организации возлагается на продавца. Потребителю рекомендуется присутствовать при проведении экспертных исследований, поскольку организации, реализующие товар, зачастую используют различные нечестные приемы, чтобы избежать возврата денежных средств.

Если в проведении экспертизы недоброкачественной продукции магазином было отказано, потребитель может самостоятельно обратиться к специалисту, который установит, по какой причине изделие вышло из строя. Результат данного исследования и документ о его оплате следует представить в учреждение, продавшее продукцию. Оно обязано возместить расходы на услуги эксперта и вернуть уплаченную за товар сумму.

В случае, когда со стороны продавца отсутствует какая-либо реакция на требования потребителя, он может обратиться в организации, занимающиеся охраной потребительских прав. Им следует объяснить сложившуюся ситуацию. В Роспотребнадзоре гражданин получит разъяснения относительно действий по возврату денежных средств.

Также у потребителя есть возможность обратиться в судебные органы с исковым заявлением. К нему необходимо приложить документацию, обосновывающую правильность позиции потребителя. Она включает в себя претензию с проставленной на ней датой составления, ксерокопию платежного документа, подтверждающего оплату товара, квитанцию по оплате экспертизы (если ее оплачивал потребитель), ксерокопию талона о гарантии, и вышедшее из строя изделие. В роли доказательств также выступают отметка о приеме претензии либо то, что продавец

получил ее письмом с уведомлением. Судебный акт послужит основанием для принудительного взыскания денежных средств и неустойки.

## **Как можно провести возврат продукции через суд?**

Продукцию можно заменить, либо потребовать возврата денежных средств.

В случае, если не удалось достичь согласия с продавцом/производителем, законодатель предусмотрел для покупателя возможность защитить свои права через суд. При стоимости продукции не выше 1 000 000 рублей, потребители освобождаются от уплаты госпошлины.

Когда заявлен иск большей стоимости, то, как это предписывает НК РФ, уплата госпошлины происходит лишь на сумму, превышающую вышеназванную. Если судья выносит судебный акт в пользу покупателя, то продавец дополнительно уплачивает штраф в пользу последнего, составляющий 5 от суммы, названной в судебном решении.

Оплата судебных издержек и возмещение денежных средств, которые потребитель выплатил представителю (при его участии в деле), как правило, также возлагается судьей на продавца, который по доброй воле не исполнил требований, на которые по закону потребитель имел право.

Кроме того, потребитель может заявить требование о взыскании неустойки за то, что денежные средства не были возвращены ему в срок (ее размер – 1% от цены изделия за каждые просроченные сутки), и о компенсации морального ущерба. Нельзя забывать, что при вынесении решения в пользу потребителя обложению налогом на доходы подлежат только штраф и неустойка, с компенсационной выплаты, касающейся возмещения морального вреда, налог не взимается.



Как видно из сложившейся практики решения конфликтов, касающихся возврата товара, приоритет в основном отдается интересам и правам потребителей. В случае, если потребитель имеет реальные основания для предъявления каких-либо требований, он может рассчитывать на максимальный уровень защиты со стороны законодателя.