

Сколько дней дается на возврат товара по закону



Закон, защищающий права потребителей, очень лоялен к покупателям и позволяет нам в двух разных случаях возвращать вещь в магазин. Первый случай, когда покупка оказалась некачественной, и у нее обнаружилось какие-либо дефекты. Второй случай, когда к качеству покупки никаких претензий нет, но, тем не менее, потребителю она не подходит по личным причинам.

Однако не всегда покупателю удастся вернуть покупку, потому что существует список товаров, не подлежащих возврату. Этот перечень содержится в законе о защите прав потребителей.

В течение какого промежутка времени покупатель имеет право сдать купленный товар обратно в магазин?

Конечно, в современную эпоху потребления, все знают, что есть такой закон, который защищает потребителей. Но многие имеют о нем достаточно искаженное представление, наивно полагая, что абсолютно любую вещь можно сдать обратно.

И не только сразу после покупки, но и через достаточно длительный период времени. Однако это не так, закон четко ограничивает сроки возможного возврата, причины и сам процесс.

Рассмотрим на примере. Вы очень долго выбирали себе блузку в магазине. Во время примерки вам казалось, что это лучшая вещь в вашей жизни, вам нравится все в ней: и цвет, и фасон, и цена. Восхищению продавца тоже не было пределов. И вот свершилось чудо, довольная и счастливая, вы купили эту

блузочку и заботливо убрали в шкаф до особого случая.

Но каково же было ваше разочарование, когда этот особый случай наступил. Блузка предательски не хотела садиться по вашей фигуре. Да и цвет уже совсем не радовал и казался слишком неподходящим к вашему лицу.

Что же делать в такой ситуации, можно ли вернуть покупку обратно в магазин?

Закон о защите прав потребителей гласит, что в течение 2х недель вы можете совершенно спокойно вернуть покупку продавцу и потребовать уплаченные за нее деньги.

Единственное требование к такому возврату, это нормальный привлекательный внешний вид новой вещи со всеми сохраненными на нем лейблами и этикетками. Наличие чеков, товарного или кассового тоже крайне желательно.

Чаще проблемные споры появляются тогда, когда продавцы не хотят принимать назад вещь, которую люди купили на распродаже либо со скидкой.

С точки зрения закона их позиция не верна. Отказать вам в возврате денег могут лишь только в том случае, когда вы покупали вещь с явным браком, из-за которого товар и был уценен. В таких ситуациях работники торгового зала делают не просто уценку, но и фиксируют ее причину, то есть наличие брака.

Если есть такой акт об уценке и ее причине, то претензии покупателей к товару уже не будут приняты. Ведь акт для того и создается, чтобы доказать, что сниженная цена является компенсацией к дефекту товара.

Как мы уже выяснили, срок для возврата 14 дней, гарантирован нам законом. Но бывает, что человек обращается с возвратом к продавцу в тот же день, когда была совершена покупка. Если смена еще не была сдана, то деньги возвращаются из той же

кассы, в которой выдавался чек.

В любом случае, возникающую проблему с покупкой всегда нужно начинать решать с посещения магазина, где она совершалась. К тому же, если у продавца есть аналогичная вещь в наличии с другими подходящими покупателю критериями, то возможно, вы просто ее обменяете, и все останутся довольны.

Важно! Если же аналогичной качественной вещи нет у продавца на момент обращения, сроки обмана покупки по обоюдному согласию можно перенести, или же забрать уплаченные деньги.

Чтобы отдать вещь на возврат, нужно подготовиться заранее:

- Написать заявление в двух экземплярах, причем на варианте, который останется у покупателя, должна быть отметка о получении продавцом претензии на возврат.
- Принести с собой документ, удостоверяющий вашу личность.

Любой дефектный товар, согласно закону о защите прав потребителей, покупатель имеет право вернуть поставщику и получить назад свои уплаченные деньги в полном объеме. Для того, что бы понимать какие есть схемы и сроки для возврата товара ненадлежащего качества, рассмотрим основные моменты.

Если вы приобрели товар ненадлежащего качества, то с продавцом вы сможете говорить:

- О замене дефектного товара на более качественный. Во всех других случаях, если товар совсем не годен к использованию, то его можно попробовать поменять на качественный аналог.
- Об уменьшении стоимости продукции.
- Об уменьшении цены можно думать, когда речь идет о совсем небольших дефектах, которые могут быть исправлены самим покупателем, либо эти недостатки не могут оказывать большого влияния на использование покупки по назначению.
- О возмещении полностью суммы, потраченной на ремонт.

Компенсация суммы, уплаченной за ремонт, тоже вполне имеет место быть, особенно если ремонт сделан качественно и все недостатки ликвидированы.

- 0 возвращении всей оплаченной суммы за покупку. Если же у продавца аналогичной вещи в наличии нет, то остается только вариант с возвратом стоимости покупки в полном объеме.

Как грамотно составить претензию на возврат?

Указать подробно и обстоятельно все недочеты, дефекты, изъяны товара, которые позволят опознать этот товар, как товар ненадлежащего качества.

- Указать адрес, где была совершена покупка и дату сделки.
- Оформить требование вернуть деньги за бракованный товар или заменить его товаром хорошего качества.
- Прикрепить к заявлению товарный чек или кассовый, если он есть.
- Добавить в текст обращения ссылки из закона о защите прав потребителей.
- Сделать копию заявления или сразу распечатать в двух экземплярах. Это нужно в связи с тем, что один вариант отдаётся продавцу, а второй остается покупателю. На экземпляре покупателя обязательно должны остаться полные ФИО сотрудника, принявшего претензию, дата, и подпись.
- Заявление необходимо передать в магазин вместе с бракованным изделием. Если вдруг между продавцом и покупателем возникнут разногласия относительно качества товара, то возможно проведение экспертизы. Специальная экспертиза товара показывает истинные недостатки и дефекты у покупки, если таковые имеются.

Об экспертизе товара:

- Экспертиза должна оплачиваться продавцом и проводиться в течение десяти дней.
- По желанию покупатель может на ней присутствовать.

Обычно потребители на это идут, что бы убедиться в том, что магазин никак не повлиял на результаты экспертизы.

- Во избежание возможных «подтасовок» со стороны магазина покупатель имеет право еще до начала экспертизы составить акт, с указанием всех недостатков изделия.
- С этой ж целью изделие можно очень тщательно упаковать.

После проведения экспертизы будет составлен акт, в котором будет фигурировать причина, по которой возник изъян в изделии. Если окажется, что брак производственный и товар был реализован покупателю уже с браком, то магазин обязан будет уплатить полную стоимость покупки.

Если же будет доказано, что в образовавшемся дефекте есть вина покупателя, то он сам (покупатель) обязан будет выплатить ущерб продавцу за эту экспертизу.

0 возврате денег

Возврат денег всегда оформляется при наличии паспорта покупателя и претензии о возврате денег. Форма этой претензии может варьироваться, в зависимости от требований магазине, так единообразного документа не существует.

Деньги обычно возвращают тремя способами: выплатой наличных (что чаще всего и бывает), банковским переводом или почтовым переводом.

0 сроках, в которые должен быть осуществлен возврат товара

Бракованный товар можно отдать в магазин в течение всего гарантийного периода изделия, или в течение срока его эксплуатации.

Исключением будет только группа товаров со сложными техническими характеристиками. Их возможно вернуть только не позднее 15 дней с момента покупки.

Тем не менее, если недостатки очень серьезные, и из-за них использовать товар по назначению невозможно, то возврат может

быть совершен и позднее, чем через 15 дней.

Технически сложные товары, это яхты и катера, холодильники, компьютеры, стиральные машины и тому подобное.

Список товаров, не подлежащих ни обмену, ни возврату.

- Изделия из трикотажа, а так же швейная и текстильная группа товаров.
- Товары, предназначенные для личной гигиены.
- Всевозможные парики.
- Товары из серии бытовой химии, в том числе и парфюмерия и косметика.
- Авто -, мото -, сельскохозяйственная техника.
- Издания печатные, не относящиеся к периодике
- Изделия ювелирные с драгоценными металлами и камнями.
- Пластиковая посуда и контейнеры для переноски хранения продуктов.
- Разное гражданское оружие.
- Приборы сложные технически для бытового использования, с гарантийным сроком.
- Различные животные и растения.

Итак, мы с вами разобрались, что главное в процедуре возврата и обмене товаров, это знание своих прав и обязанностей, а так же грамотное оперирование нормами закона. Именно закон является регулятором товарных отношений между продавцами и покупателями, и его знание помогает разрешить любые спорные ситуации.