

# Срок рассмотрения заявления на возврат товара



Сейчас в России практически каждый гражданин знает, что согласно ст.25 Закона «О защите прав потребителей» у него есть законное право вернуть приобретенный товар в течении двух недель с момента совершения покупки назад продавцу. Также при возврате на протяжении 14 дней, он может даже не указывать причину изъявленного желания вернуть ту или иную вещь.

Но для того чтобы данная процедура была произведена правильно, в рамках Закона, ему следует выполнить некоторые условия. В первую очередь, должен быть сохранен товарный вид приобретенного товара и коробка от него, если такая была при покупке. Ни в коем случае нельзя выбрасывать чек, ведь он является непосредственным подтверждением сделки купли-продажи. При возврате товара некоторые продавцы просят заполнить специальное заявление для возмещения денежных средств и без него не осуществляют возврат. Как правильно заполнить такой документ, расскажем Вам ниже.

## **В течение какого промежутка времени продавец обязан рассмотреть поданное покупателем заявление, содержащее требование возврата приобретенной продукции?**

Опять-таки, хотелось бы подчеркнуть, что продавец вправе отказать в возврате товара, если не сохранен его товарный вид или испорчены потребительские характеристики (вряд ли кто захочет принят назад вещь, если с нее, например, срезали ярлыки или испортили упаковку). Необходимо обратиться с

просьбой о возврате товара, имея на руках чек (товарный или кассовый). Никогда не забывайте его взять при совершении покупки и не выбрасывайте, пока не пройдет две недели. Если на товар имеет гарантийный срок, храните чек до окончания действия гарантии.

При возврате товара необходимо предъявить документ, который удостоверяет Вашу личность, например, паспорт или водительское удостоверение.

**Важно! Продавец должен вернуть Вам денежные средства, потраченные на покупку надлежащего товара, в течение десяти дней, отчет начинается с момента передачи товара и сопровождающего заявления в письменном виде.**

У Вас также есть право на замену товара на его аналог. Такую операцию проводят, если после покупки оказалось, что товар Вам не подходит по каким-либо параметрам (цвет, форма, размер, фасон и т.д.).

Такой обмен также должен быть произведен не позднее 15 дня после совершения покупки, включая сам день покупки. Но не все товары можно вернуть. В специальном Постановлении Правительства Российской Федерации № 55 от 19 января 1998 г. можно ознакомиться со списком недовольственных товаров, возврат или обмен которых невозможен. К ним относят товары, которые могут быть использованы только покупателем его потребителем и имеют индивидуальные особенности.

**В какие сроки должна рассматриваться претензия потребителя?**

Законодательством не предусмотрены конкретные термины предоставления и рассмотрения поданной претензии. Отступлением от этого являются некоторые отрасли. Среди них можно выделить главные: оказанные услуги связи (от 1 и до 6 месяцев) и транспортные услуги по грузоперевозкам (в течение месяца). В остальных случаях все решается в индивидуальном порядке.

Товар можно вернуть или обменять также до истечения

гарантийного срока, если такой указывается при покупке. Но обязательства по гарантии не действуют, если недостатки товара возникли в следствие некоторых деяний со стороны пользователя. Деяния могут быть следующие: если товар использовался, применялся не по его прямому назначению; на поверхности или внутри товара обнаружены следы реакции хим. реагентов или воды; если были произведены грубые механические действия, вследствие чего товар быстро изнашивался; повреждение товара в результате несчастного случая или других фатальных обстоятельствах.

**Важно! Покупатель не может отказаться от товара соответствующего стандартам качества, который был изготовлен под его индивидуальные требования, запросы или размеры и в дальнейшем может быть использован только самим заказчиком.**

Отказаться от товара заявленного качества покупатель имеет право в любой момент до окончания сделки купли-продажи, но после ее завершения и получении товара – только на протяжении двух недель.

Сроки замены товара, если таковой оказался ненадлежащего качества четко прописаны в потребительском законе. По требованию покупателя о замене некачественного товара на новый, продавец должен удовлетворить данное требование сразу же. Но бывают такие случаи, когда необходимо провести дополнительную экспертизу качества с целью выявления брака или дефекта, тогда период выполнения требований затягивается и может составлять 14 дней либо же по взаимной договоренности сторон.

Иногда бывает, что аналогичного товара просто-напросто нет в наличии на данный момент, тогда процесс обмена может длиться два месяца со времени предоставления заявления на обмен. Все же, случаются и форс-мажорные обстоятельства, когда продавец по каким-либо причинам не может удовлетворить требования потребителя в указанные сроки. В таких ситуациях покупатель имеет право выдвинуть другие требования на свое усмотрение, к

примеру, вернуть полную или частичную стоимость товара, либо же компенсировать расходы на ремонт или работы по устранению недостатков.

Стандартно установленной формы заявления касательно возврата товара в течение 14 дней не существует.

***Оно может быть написано от руки или же иметь печатную форму это не столь важно. А вот содержание в нем всех обязательных реквизитов, действительно важный момент. К основным реквизитам следует отнести:***

- Полное наименование предприятия-продавца или ФИО частного предпринимателя, адрес местонахождения магазина; ФИО заявителя и его контактные данные. Эта информация прописывается в правом верхнем углу листа.
- По тексту необходимо указать дату и приблизительное время совершения покупки. После чего кратко и доступно описать все причины возврата, при наличии недостатков – обязательно перечислить их. При оформлении заявления в тексте желательно ссылаться на соответствующие статьи или пункты статьи потребительского закона.
- В конце, перед тем, как ставить текущую дату и подпись, лучше всего упомянуть, что в случае не выполнения предъявленных требований и отказе в приеме заявления, Вы готовы будете обратиться в суд. Вы в любом случае имеете такое право, но указав этот факт Вы заставите еще раз задуматься продавца и покажете уверенность в своих действиях и намерениях.
- После подписи, в скобках, следует написать свою фамилию и инициалы.

Заявление должно быть написано разборчиво. Составить такое заявление будет лучше еще дома, обратившись за помощью к интернету, если в ходе оформления будут возникать вопросы.

Наверное все в своей жизни хотя бы раз писали какие-то заявления и схема построения

документа всем ясна. Напишите заявление на возврат товара дома, в спокойной обстановке, чтобы в спешке ничего не упустить. Шапку заявления пишут вверху справа, после нее посередине пишут название документа (в нашем случае – заявление), после чего идет уже непосредственно основной текст. Что и как в нем писать, описаны выше в данной статье.

Согласно действующему законодательству у покупателя есть право на возврат или замену товара в случае, если он ему по неким параметрам не подошел или после покупки потребитель обнаружил недостатки, брак и т.д. А продавец обязан, опять-таки согласно действующему законодательству, произвести замену товара или возмещение стоимости возвратного товара в полном объеме. Еще раз следует подчеркнуть, что обе операции возможно завершить только при соблюдении основных правил – сохранении товарного вида и упаковки, а также при наличии чека.

Заявление необходимо оформить в двух экземплярах: один передается продавцу, а второй – остается у Вас. На Вашем экземпляре продавец должен поставить отметку о принятии такого заявления.