

Действия продавца при возврате товара покупателем



Закон о защите прав потребителей и Гражданский кодекс РФ гарантирует потребителям возможность вернуть товар продавцу в ряде случаев. Наступление этих случаев напрямую четко прописано в статье 484 и дает право потребителям требовать заменить купленное изделие либо совершенно отказаться от покупки.

В данной статье мы ответим на следующие вопросы:

- Что может подтолкнуть покупателя на желание вернуть изделие?
- Какой набор документов необходимо предоставить продавцу, что бы начать процедуру возврата?
- В каких случаях закон будет не на стороне покупателя, а на стороне продавца?
- Какие нюансы существуют в налоговом оформлении покупок?

Что должен делать продавец, если покупатель изъявил желание вернуть приобретенную продукцию обратно?

Если вы продавец, то менять товар покупателю вам следует по такому сценарию:

- Попросите у покупателя следующий пакет документов (заявление о желаемом возврате в двух экземплярах, паспорт, кассовый или товарный чек, если он есть).
- Если у покупателя нет никаких чеков, то просите, чтобы он привел вам двух свидетелей, которые могли бы подтвердить факт покупки товара именно в вашем магазине

и в вашей торговой точке.

- Заверьте один экземпляр заявления и проставьте дату приема документа.
- Верните завизированный вами экземпляр покупателю.
- Составьте акт возврата на товар и передайте его покупателю.
- Верните покупателю денежные средства, уплаченные за покупку, или обменяйте изделие.
- Заполните документы внутренней отчетности.

Как мы уже поняли, начало начал, это обращение покупателя к продавцу с заявлением. Форма заявления не имеет унифицированной формы, и может быть составлена как от руки, так и отпечатана на компьютере. Писать документ можно как дома, так и в самом магазине. Так же часто сами магазины предоставляют уже готовые бланки для таких заявлений.

Обязательно укажите в данном заявлении шапку в правом верхнем углу, в которую включите:

- наименование организации, в которой была совершена покупка;
- юридический адрес магазина или торговой точки;
- полные данные лица, на имя которого вы пишете заявление (его фамилию, имя, отчество, если они известны вам);
- ваши полные данные (фамилия, имя, отчество);
- ваши контактные данные, по которым с вами могут связаться сотрудники магазина, если вдруг возникнут вопросы);

Посередине листа напишите слово «Заявление» и далее пишите основной текст. В основной текст внесите:

- дату и место вашей покупки;
- полное название товара и его описание;
- подробное указание на дефекты и изъяны в изделии, и при каких обстоятельствах они были обнаружены;
- ссылку на статьи закона, которые подтверждают ваши права

- на возврат данного изделия;
- дату составления документа и подпись.

0 правильном составлении акта

После того, как принято решение о возможности возврата, следует составить акт либо на бланке, подготовленном заранее, либо в свободной форме.

Если вы занимаетесь составлением данного акта, то обязательно вносите в него:

- название документа;
- полное наименование изделия;
- точную стоимость покупки;
- номер кассового или товарного чека;
- дату приемки и конкретную причину возврата;
- реквизиты всех сторон.

Акт должен быть составлен в двух экземплярах.

Статья 25 Закона о защите прав потребителей говорит нам о том, что покупатель имеет право поменять товар хорошего качества на аналогичный, если он не подходит по фасону, форме, цвету и так далее. Срок, установленный законом для такого обмена -14 дней.

Если хотите вернуть покупку, то не забудьте соблюсти несколько правил. Например, берегите товарный вид изделия, и не выкидывайте товарный и/или кассовый чеки.

Так же в Законе по защите прав потребителей есть и список товаров, которые не подлежат обмену и возврату, даже не смотря на то, что они не подходят по цвету, размеру, фасону. Этот Перечень утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55.

Что входит перечень товаров хорошего качества, не подлежащих обману и возврату:

- Группа товаров для лечения дома и для профилактики

различных заболеваний. Это и предметы санитарии, гигиены, медицинструменты, мед. аппаратура, мед. приборы, средства для ухода за полостью рта, линзы для очков, предметы по уходу за самыми маленькими детьми.

- Лекарственные препараты.
- Щетки для зубов, заколки для волос, расчески, бигуди, парики, шиньоны и т.п.
- Парфюмерия.
- Косметика.
- Ткани всех видов (хлопок, лен, шелк, шерсть, синтетика).
- Лента, тесьма, кружева.
- Провода, шнуры, кабели.
- Строительные и отделочные материалы, например, линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие товары, отпускаемые по метражу.
- Изделия швейные, чулочно-носочные, трикотажные бельевые.
- Группа товаров из полимеров, контактирующих с пищей. Например, посуда, кухонные и столовые принадлежности, емкости для хранения и переноски пищи, в том числе одноразовые.
- Бытовая химия, пестициды, агрохимикаты.
- Мебель, гарнитуры и мебельные комплекты.
- Ювелирные украшения и изделия из драгоценных металлов.
- Автомобили, мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним.
- Группа мобильных средств малой механизации для сельскохозяйственной работы.
- Разные виды прогулочных судов и других плавательных средств для бытового использования.
- Технически сложные товары с бытовым назначением, на которые есть гарантийные сроки. Например, станки для резки металла и обработки дерева, электробытовые машины и приборы, радиоэлектронная бытовая аппаратура, множительная и вычислительная техника, кино и фотоаппаратура, телефоны и факсы, музыкальные электронные инструменты, электронные игрушки, газовое бытовое оборудование, все виды часов, наручных и

карманных, механических и электронно-механических, с двумя и более функциями.

- Оружие гражданское и составные части к нему, служебное огнестрельное оружие и патроны к нему.
- Животные и растения.
- Печатные издания непериодического характера. Например, книги, альбомы, карты, ноты, брошюры, буклеты, календари, издания на технических носителях информации.

Зная о том, что есть такой перечень, и какие товары туда входят, вы будете более внимательно подходить к покупке, тщательнее ее осматривать и взвешивать все за и против. Но если вдруг на изделии из этого перечня вдруг обнаружится какой-либо дефект или вскрыется производственный брак, то смело требуйте у продавца вернуть вам деньги товар или заменить изделие аналогичным.

Важно! Если вы обнаружили дома дефект, то следите, чтобы на товаре больше не появилось никаких бытовых повреждений и сохраняйте товарный и/или кассовый чек (и). Они могут и не понадобиться, так как часто эти проблемы решаются с помощью продавца очень быстро.

Однако люди бывают разные, и в случае, если продавец не идет вам на встречу, не хочет обменивать бракованную покупку и не возвращает деньги, то пишите заявление на возврат. Помните, вы имеете на это полное право, и закон будет полностью на вашей стороне.

О правах продавца при возврате стоит поговорить отдельно, хотя их намного меньше, чем у покупателя. Если вы продавец, то в ситуации с требованием возврата от покупателя, делайте следующее:

- Просите предъявить вам чек на купленный товар, чтобы убедиться, что эта вещь была приобретена именно в вашем магазине, в вашей торговой точке, а не где-то в другом месте.

- Настаивайте при возврате, чтобы покупатель предъявил вам свое удостоверение личности, то есть паспорт. Паспортные данные нужны для правильного оформления возвратных документов, например, расходного ордера. Если неверно оформить в документах возврат, то при предоставлении расчетно-кассовой документации в налоговые органы для дальнейшего отчета, могут возникнуть проблемы.
- Смело отказывайте покупателю в обмене товара или возврате, если у товара истек гарантийный срок, или покупатель сам какими-то своими действиями стал виновником поломки у изделия, или появлении дефектов. Обычно такие вещи устанавливаются с помощью экспертизы качества, поэтому назначайте ее, если сомневаетесь в правоте покупателя.

Продавец не должен дезинформировать покупателя о свойствах и качестве и функциях товара, а покупатель должен использовать товар по назначению, соблюдая инструкцию и правила по эксплуатации. Взаимоуважение, доступность и прозрачность информации, а так же знания своих прав и обязанностей помогут обеим сторонам избежать конфликтов и получить желаемое.