

Документы для возврата товара по законодательству



Каждый из нас хотя бы раз в жизни случайно совершал покупку изделия с не очень хорошим качеством, это мог быть и производственный брак, и неполная комплектация, и различные неисправности.

Именно поэтому знание о том, как правильно составлять претензию на возврат товара может пригодиться почти каждому и в любой момент. Ведь мы с вами живем в эпоху потребления и ежедневно совершаем какие-либо покупки, будь то товары или услуги.

Перечень документов, необходимых для оформления возврата купленной продукции

Вернуть товар может каждый покупатель, который в силу различных причин приобрел товар ненадлежащего качества, не соответствующего установленным нормам и стандартам. Если вы купили изделие с браком или с неполной комплектацией, то составляйте претензию на возврат бракованного товара и обращайтесь к продавцу.

В статье 18 Закона №2300-1 «О защите прав потребителей» определены основные права покупателя. Главное из них – право совершить возврат купленного товара в магазин, если при эксплуатации изделия обнаружился недостаток или изъяны. Вернуть товар можно потребовав полный возврат стоимости товара, либо путем обмена на схожий товар с надлежащим качеством.

Чаще всего закон находится на стороне покупателя, однако есть и некоторые случаи, которые можно отнести к исключениям из этого правила. Например, когда покупатель был заранее предупрежден о недостатках товара, и уже зная о них, совершил покупку изделия. Обычно согласие потребителя с тем, что он покупает товар с дефектом, оформляется письменно с помощью отметки в платежных документах, например, на чеке или гарантийном талоне.

Если потребитель не был проинформирован о том, что он покупает товар с дефектом, то у него возникает законное право предъявить претензию на возврат товара продавцу.

Если вы попали именно в такую ситуацию, то учтите, что оформлять документ придется в свободной форме, но с учетом обязательных пунктов. При составлении претензии будьте крайне внимательны и учитывайте все рекомендации. Если все напишите правильно, то у продавца не останется вариантов, кроме как пойти вам навстречу и оформить возврат.

И все – таки именно процедуры по возврату товара самые конфликтные. Это происходит, потому что нерадивые продавцы иногда пытаются обойти закон и придумывают массу причин, чтобы не принимать товар.

Образец, используя который, вы сможете правильно заполнить претензию на возврат товара, можно посмотреть на нашем сайте.

Кроме претензии, покупатель должен предоставить:

- кассовый чек, в случае, если он был утерян, то квитанции кассовых ордеров;
- правильно заполненная техническая документация, которая заполняется продавцом при покупке товара;
- гарантийный талон (если таковой заполнялся);
- паспорт покупателя (продавец может потребовать паспорт для удостоверения личности покупателя);
- другой документ, который может подтвердить факт совершения покупки.

В зависимости от того, сколько времени прошло с момента продажи изделия, устанавливается возможный порядок возврата покупки в магазин. Закон выделяет 3 разные периода времени. У каждого периода есть свои особенности и условия.

Какие бывают сроки возврата товара в магазины?

- Срок возврата в 2 недели (если не считать день покупки, как говорит закон, то 15 дней с момента покупки). В течение этого срока можно вернуть товар хорошего качества, который не нравится по субъективным причинам (цвет, размер, фасон, форма и т.д.) Этот же срок применяется для обмена или возврата товаров технически сложных, в случае обнаружения у них серьезных недостатков либо дефектов.
- Возврат товара на протяжении гарантийного срока. Этот возврат возможен в том случае, когда на товар установлен гарантийный срок. В течение этого срока продавец или производитель несут ответственность за исправность изделия вплоть до окончания срока гарантии. Продавцом, производителем и законом могут устанавливаться различные срок годности, в этом случае во внимание следует принимать наибольший срок гарантии.

Приведем пример, законом на какой-то товар установлен гарантийный срок в 2 года, а в магазине этот срок уменьшили до 18 мес. Правильным будет считаться срок гарантии, который больше, то есть 2 года. Бывает и наоборот, когда производитель дает на свое изделие гарантийный срок больше, чем закон.

- Возврат товара в течение срока службы. В течение срока службы на изделие производитель обязан устранять неисправности, если они появились до момента продажи продукции. Срок службы может быть установлен как добровольное обязательство со стороны производителя, в этом случае он указывается в технических документах к товару. Исчисляется срок службы с даты выпуска изделия на производстве. Если производитель свой срок службы не

устанавливает, то государство определяет свой срок в 10 лет.

Все товары надлежащего качества можно обменять в течение 15 дней со дня приобретения, если они не подходят по следующим критериям:

- Не устраивает комплектация.
- Не подходит фасон.
- Не нравится расцветка.
- Не подходящие габариты.
- Не та форма.
- Не подходящий размер.

Если вы хотите вернуть такой товар, то соблюдайте следующие условия:

- Не используйте товар.
- Сохраните его внешний товарный вид.
- Проследите, чтобы все его функции и свойства сохранились в полном объеме.
- Не нарушайте заводские пломбы, не срезайте ярлыки и бирки.
- Приложите к возвращаемой вещи документы, подтверждающие покупку товара именно в этом магазине (договора, чеки, гарантийный талон).

Обычно обмен товара на аналогичный с нужными вам параметрами продавец делает незамедлительно. Но что делать, если нужного вам товара в магазине нет?

Тогда у вас появляется еще ряд возможностей для реализации своего права, а именно:

- Просите продавца заменить вам покупку на другой товар с перерасчетом суммы.
- Дождитесь поступления аналогичной вещи в продажу и сделайте обмен позднее.
- Требуйте вернуть вам деньги за купленное изделие.

Согласно закону продавец обязан удовлетворить это требование в течение трех суток с момента вашего обращения.

Важно знать! Если вы хотите только возврата денег за ненужный товар, то прежде чем нести его назад, убедитесь, что в магазине нет аналогичного. Иначе у продавца возникает полное право обменять вам товар и отказать в возврате денег.

Чтобы увеличить свои шансы на успешное разрешение вопроса с бракованной продукцией в магазине, составляйте претензию на возврат товара с помощью следующих рекомендаций:

- Пишите документ в двух экземплярах, один из них останется у продавца, второй, с росписью продавца о получении, будет храниться у вас.
- В претензии обязательно укажите обстоятельства покупки изделия, включая дату, время и место совершения сделки.
- Подробно опишите само изделие, включив в описание такие параметры как полное наименование, название производителя, комплектацию, артикул, размер, серийный номер и др.
- Досконально перечислите все найденные в товаре недостатки, сделав ударение на том, что из-за этих неисправностей использовать товар по назначению не представляется возможным.
- Чтобы избежать потери времени в случае сомнений продавца о причинах возникшего брака, предложите ему провести экспертизу качества товара за его счет.
- В заключение дайте ссылки на те нормы в законе, которые регулируют отношения между продавцом и покупателем, например:
 - ссылку на статью 18 закона РФ «О защите прав потребителей». В ней написано, что потребитель имеет право вернуть товар, если обнаружил в нем дефекты;
 - ссылку на статью 309 Гражданского кодекса РФ, где прописаны обязанности продавца;
 - ссылку на статью 310 Гражданского кодекса РФ, которая не

разрешает в одностороннем порядке продавцу отказываться от исполнения своих обязанностей по договору купли-продажи.

- ссылку на статью 503 Гражданского кодекса РФ, которая по смыслу является дубликатом статьи 18 закона №2300-1 о защите прав потребителей.
- Так же не забудьте указать в тексте, есть ли у вас на руках кассовый или товарный чек, подтверждающий покупку. Согласно закону, если таких чеков нет, то продавец все – равно не сможет отказать вам в возврате товара плохого качества. Но с вашей стороны потребуются доказать факт совершения сделки купли – продажи у данного продавца другими способами. Более подробно об этом написано в пункте 5 ст. 18 закона «О защите прав потребителя».
- Если вы собираетесь возвращать крупногабаритную покупку весом более 5 кг, то в претензии лучше сразу описать порядок и способ ее доставки в магазин. Пункт 7 статьи 18 Закона о защите прав потребителей говорит, что перевозить возвращаемый товар обязан продавец, и оплачивать все расходы с этим связанные тоже должен он. Но если доставку организует покупатель, то продавец обязан будет возместить тому все транспортные расходы.
- В конце документа обязательно должна стоять ваша подпись с расшифровкой и дата.
- До того как садиться писать претензию выясните полное название магазина или торговой организации, в которой вы совершили покупку некачественного товара. Легче всего найти эту информацию на товарном чеке или в уголке покупателя на территории самого магазина.
- Кроме того, желательно внести в документ полные ФИО директора магазина или торговой точки. Их можно найти на официальном сайте предприятия, если таковой есть, или узнать у персонала магазина.