

Документы на возврат товара



У каждого из нас, случилось так, что купленный товар по тем или иным причинам (например, обнаружение дефекта или не подошел размер) необходимо было вернуть в магазин. В этом случае у каждого возникает вопрос: Какова процедура возврата купленного товара и можно ли его обменять? Законом предусмотрены различные варианты действий в различных ситуациях. Ниже каждый из них будет рассмотрен.

Каким образом можно осуществить возврат приобретенной продукции обратно в магазин?

Порядок действий, описанных ниже, следует применять том случае, когда товар купленный товар соответствует заявленному качеству, при этом сам товар отнесен к категории непродовольственных.

Возврат или обмен указанного товара допускается при наличии следующего обстоятельства – он не подошел:

1. По габаритам;
2. Форме;
3. Расцветке;
4. Фасону;
5. Комплектации;
6. Размеру.

При этом законодатель не обязывает покупателя объяснять причину такого возврата.

Обмен такого товара осуществляется с рок не более двух недель с момента приобретения. Обратите внимание, что день приобретения не учитывается.

Обязательные условия возврата:

1. Товар не использовался;
2. Товар не поврежден и имеет соответствующий вид;
3. Товар не утратил свои потребительские свойства;
4. При наличии заводских пломб или ярлыком они не повреждены;
5. Осуществлено сохранение квитанции, кассового ил и иного чека, выданного при приобретении товара.

Обратите внимание, отсутствие у покупателя чека, не является основанием для отказа в возврате средств за товар или отказе в принятии товара.

Случается, что после приобретения товара оказывается, что он был некачественный. Это означает, что его можно вернуть обратно.

Как правило, потребители считают, что такой возврат также должен быть осуществлен в течение двух недель с момента покупки, однако это не так.

Срок возврата такого продукта зависит от наличия или отсутствия срока годности. Так при наличии такого периода, установленного изготовителем, срок возврата определяется этим периодом.

В случаях, когда такой период не установлен изготовителем – период возвращения некачественного товара не может превышать двух лет.

Обратите внимание на то, что гарантия начинает свое действия не с момента изготовления продукта, а с момента его передачи покупателю. Если же этот момент установить не представляется возможным, то тогда с даты изготовления.

Что бы было основание для возврата, покупатель во время приобретения не должен быть уведомлен о наличии у него недостатков (такое уведомление делается надписью на чеке).

Рекомендуется убедиться в том, что некачественное состояние наступило не от неправильной эксплуатации, а присутствовало уже во время продажи.

Права покупателя при обнаружении недостатков

В случаях, когда приобретенный товар имеет недостатки, покупатель обладает следующими правами:

1. Требования осуществления замены на такой же товар (соответственной марки, модели, артикула);
2. Требования осуществления замены на аналогичный товар, но другого производителя, с осуществлением перерасчета стоимости;
3. Требования соразмерного недостаткам уменьшения стоимости;
4. Требования об устранении выявленного недостатка за счет средств продавца;
5. Требования по возмещению понесенных расходов, в связи с устранением недостатков;
6. Требования возврата денежных средств, внесенных за товар.

Обратите внимание: лицо, выступающее покупателем, может заявить о необходимости возмещения всех возникших расходов, связанных с использованием некачественного товара (например, в случае отравления некачественным продуктом, лицо может потребовать компенсации средств на лечение и морального ущерба или дней вынужденного больничного).

Необходимо понимать, что на практике могут возникнуть некоторые трудности (продавец настаивает на недопустимости принятия товара без чека и так далее). Однако помните, что нельзя соглашаться.

На основании п. 1 ст. 18 Закона 2300-1, каждый продовольственный или непродовольственный товар можно вернуть продавцу или обменять.

Список товаров, которые не допускается возвращать обратно продавцу, установлен Постановлением Правительства РФ № 55.

В соответствии с этим документом, к ним отнесены:

1. Медицинские товары, предназначенные для лечения, осуществляемого дома (инструменты, приборы, препараты);
2. Товары, используемые для личной гигиены (щетки для зубов, предметы по уходу за волосами);
3. Товары, признаваемые в качестве парфюмерии или косметики;
4. Текстильные товары;
5. Кабельная продукция;
6. Товары, используемые в процессе пошива одежды или обуви;
7. Товары, которые контактируют с пищевыми продуктами;
8. Бытовая химия, товары, используемые в качестве пестицидом или агрохимикатов;
9. Мебель (в том числе гарнитуры или комплекты);
10. Товары, произведенные из драгоценных металлов или камней, имеющие вставки из драгоценных металлов или камней;
11. Транспортные средства;
12. Товары, которые признаются технически сложными, имеющими бытовое назначение с установленным гарантийным сроком использования;
13. Товары, имеющие статус гражданского оружия, а также его основные части, патроны к нему, а также части служебного огнестрельного оружия;
14. Животные или растения (комнатные, дикие);
15. Товары, являющиеся непереодическими изданиями.

В случаях, когда покупатель собирается вернуть приобретенный товар и требовать возвращения внесенных денежных средств, прежде чем обращаться к продавцу рекомендуется подготовить необходимый пакет документов:

1. Заявление о возврате денежных средств или обмене приобретенного товара (составляется на имя руководителя

юридического лица). В нем в обязательном порядке должны быть указаны следующие данные:

- ФИО руководителя юридического лица;
- Юридический адрес организации;
- Налоговые данные (их можно узнать либо в магазине, либо с помощью сети Интернет);
- Персональные данные покупателя (указывается ФИО, паспортные данные, место проживания, контактные данные (мобильный телефон или адрес электронной почты));
- Сведения о приобретенном товаре (его полное наименование, как на коробке или наклейке, указание на производителя и модель, а также серийный номер изготовления);
- День приобретения товара, его цену;
- Выявленные или обнаруженные недостатки (рекомендуется подробно обозначить, как было выявлено несоответствие заявленного качества, что не так работает и так далее). Обязательно надо указать, что данный недостаток возник не вследствие его неправильного использования;
- Перечень документов, которые приложены к заявлению;
- Дату составления документа, подпись и расшифровку подписи.

Рекомендуется составлять подобное обращение в двух экземплярах, один необходимо отдать продавцу, а на втором таком же попросить поставить подпись, должность и дату ответственного лица за прием документов.

Прилагать необходимо следующие сведения:

1. Документ, удостоверяющий личность заявителя;
2. Копию чека, который подтверждает факт приобретения продукта;
3. Талон на гарантию;
4. Упаковку и сам некачественный товар.

Помните: в соответствии с п. 5 ст. 18 факт отсутствия у покупателя чека или другого документа, который был выдан в

момент продажи товара, не является основанием для отказа в принятии заявления и осуществления действий, указанных в нем.

Возвращение денежных средств должно быть осуществлено в срок не более 10 дней с момента подачи такого требования. Денежные средства могут быть выданы наличными или переведены на банковскую карту.

В тех случаях, когда по заявлению принимаются отрицательные решения, заинтересованное лицо может обратиться с жалобой в следующие инстанции:

1. Головной офис организации;
2. Отдел по правам потребителя в соответствующем городе (<http://www.rosпотребнадзор.ru>);
3. Прокуратуру;
4. ОЗПП;
5. Сервис «Добродел» (<http://vmeste.mosreg.ru>).

В соответствии с требованиями Закона «О порядке рассмотрения обращений граждан» № 59 подобное обращение рассматривается в срок, который не может превышать один месяц.