

Как оформить обмен товара согласно законодательству?



Чтобы вернуть товар в магазин, необходимо знать элементарные правила и нормы, руководствоваться законом. Большое значение имеет качество. Возвратить качественное изделие намного проще.

Такое право имеет каждый гражданин страны, что предусмотрено ФЗ «О защите прав потребителей». Речь идет о товарах, которые покупаются для личного пользования. В статье будут рассмотрены вопросы обмена и возврата приобретенной продукции.

Существует ли возможность проведения процедуры обмена в течение 14 дней со дня покупки?

Вернуть вещь, купленную в магазине, согласно нормам законодательства, возможно только на протяжении 14 дней со дня сделки. В данном случае говорится об изделиях надлежащего качества. Также существуют определенные правила, действующие в сфере торговли.

Согласно им, потребитель вправе вернуть вещь на протяжении вышеуказанного периода, если она не подошла клиенту по расцветке, размеру, фасону, конфигурации и т.д. Период отсчитывается не с момента совершения сделки, а со следующего дня.

Потребитель должен помнить о том, что вернуть в торговый центр товар надлежащего качества не так просто. Ведь сам закон установил определенный список изделий, который вернуть обратно невозможно ни при каких условиях.

Продукт должно иметь соответствующий внешний вид. Его нужно

возвращать со всеми ярлыками, этикетками, бирками. Иначе продавец его просто не примет. Немаловажную роль играет фискальный чек. Именно он подтверждает факт сделки.

Нередко, только придя домой, покупатель понимает, что приобретенная вещь не подходит ему по размеру или другим каким-то причинам, но при этом она хорошего качества. На обмен или возврат потребителю дается не больше 2 недель.

Обращаясь к продавцу с подобной просьбой, клиент может рассчитывать в первую очередь на обмен. Но если аналогичного товара нет в момент возврата, то покупателю обязаны выплатить полную сумму за не подходящее приобретение.

При этом сделка купли-продажи считается расторгнутой. Иногда реализатор предлагает потребителю подождать прихода нового товара некоторое время. Если последний соглашается, то договор будет оставаться в силе. Все эти принципы рассмотрены в ст. 25 ФЗ «О защите прав потребителей».

Вернуть изделие, руководствуясь законом, возможно только написав соответствующее заявление. В нем кратко описывается причина возврата, также содержится прошение о принятии вещи назад в магазин, ее обмене.

[Образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Теперь, когда выяснены условия возврата продукта в магазин, стоит поговорить о том, на каких основаниях можно вернуть товар обратно в тот же торговый центр, где он покупался.

Однако сначала необходимо определить понятие возвращаемой покупки, которая не соответствует стандартам качества. Такая вещь представляет собой изделие, которое невозможно использовать по назначению полностью или частично.

К товарам ненадлежащего качества относят продукцию, о недостатках которой потребитель не знал до совершения сделки,

т.е. не был уведомлен об этом продавцом. В случае, когда клиенту были известны все дефекты, то вернуть покупку по этой причине назад в магазин уже невозможно.

Если потребитель все же решил вернуть не понравившуюся вещь обратно, то ему предоставляется несколько вариантов возврата:

- старый образец принимается в магазин, а вместо него выдается новый, но уже соответствующего качества;
- покупатель получает новый качественный товар, который полностью соответствует предыдущему, но с перерасчетом стоимости;
- клиент самостоятельно устраняет недостатки, обнаруженные на изделии, проводит ремонтные работы, но за счет продавца;
- потребитель просит исправить все неполадки администрацию торгового центра;
- клиент вправе требовать уменьшения цены продукции по причине плохого качества;
- возможно расторжение сделки купли-продажи.

Произвести процедуру возврата возможно только в том магазине, где совершалась покупка. Покупатель должен предоставить продавцу фискальный чек и паспорт, подтверждающий личность гражданина. Если реализатор отказывается выполнять просьбу клиента и не производит обмен или выплату денег, то потребитель должен написать претензию на имя руководителя торгового центра.

[Образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

В документе описывается вся сложившаяся ситуация, дефекты, которые были выявлены на изделии, вариант возврата, выбранный покупателем (например, обмен товара на качественный продукт или возврат потраченных средств).

[Образец искового заявления на возврат денег за товар.](#)

Постановление Правительства РФ содержит список товаров, которые возврату и обмену не подлежат. В данную категорию относятся изделия, соответствующие стандартам качества.

К ним относят:

- сложную бытовую технику, различные устройства, транспорт – станки для обработки дерева и металла, фотоаппараты, велосипеды, техника для с/х работ, автомобили, мопеды;
- драгоценности, изделия из драгметаллов, природных и искусственных камней;
- химикаты, которые используются в бытовых целях, пестициды для с/х;
- медицинские препараты, различные средства, которые применяют для лечения и профилактики – жгуты, бинты, шины, шприцы, иглы, медицинские ножницы;
- различные полимерные изделия, которые контактируют с пищевыми продуктами – одноразовая посуда, контейнеры;
- текстильную продукцию – ткани, тесьму, кружево, трикотаж, белье, чулки, носки;
- строительные материалы и кабели – провода, ковролин, линолеум;
- парфюм, косметические средства, продукцию, предназначенную для личной гигиены (духи, туалетная вода, дезодоранты, лосьоны, гели, лаки для волос, расчески, бигуди, мочалки, зубные щетки, заколки);
- оружие, патроны к нему и различные детали;
- представители животного и растительного мира;
- неперiodические печатные издания – книги, буклеты, календари, брошюры, пособия, учебники.

Если товар, приобретенный в магазине, попал в данный список, то вернуть его обратно продавцу будет невозможно.