

Как оформить возврат товара по законодательству



Очень часто у всех нас бывают ситуации, когда мы остаемся недовольны покупкой. Это возможно по разным причинам. Возможно, покупка была сделана другим человеком для вас и он просто не смог учесть ваши предпочтения. Возможно, вам просто не подошел фасон, не понравился цвет, не угадали с размером. Вариантов может быть масса.

А что говорить о продуктах питания? К примеру, банка с рыбными консервами снаружи может оказаться внутри вовсе не с рыбой, а вообще непонятно с чем. А новая кофточка, так изящно сидевшая на вас в магазине и подходившая к цвету ваших глаз, которая дома при другом освещении, вдруг оказывается совершенно омерзительного цвета.

Любой из нас может столкнуться с подобными ситуациями. И что же тогда нам делать? Сидеть печально в своих переживаниях дома и расстраиваться о выброшенных на ветер деньгах и отсутствии такой желаемой радости от покупки?

Оказывается, это вовсе не обязательно, и мы на законных основаниях вполне можете обратиться в магазин, где совершали покупку и воспользоваться своими правами на обмен товара или возврат денежных средств.

Каким образом можно осуществить процедуру возврата купленного товара?

Чтобы вернуть товар продавцу необходимо соблюсти некоторые условия и обратить внимание на важные моменты в этом процессе.

Давайте разберем по порядку все значимые аспекты для процесса возврата.

- **О документах.** На вашу покупку у вас должны были остаться документы об ее приобретении. Это могут быть товарные и/или кассовые чеки, договора, накладные и прочее. Если документов данных по каким –либо причинам уже нет, например, были утеряны, то в рамках судебного процесса вы сможете использовать показания свидетелей, присутствовавших при сделке.
- **О состоянии изделия.** Ваше купленное изделие не должно быть использовано. То есть, все фабричные лейблы, этикетки, нашивки должны быть сохранены в своем первоначальном виде. Поэтому, если вы не уверены, что вещь вам точно подходит, то не стоит раньше времени снимать с нее все заводские пломбы, заводские ярлыки и срывать этикетки.
- **О сроках возврата покупки.** Товар можно вернуть продавцу в течение 14 суток после покупки, причем первым днем срока будет считаться следующий за днем покупки, день. Если же последний день установленного законом срока выпадает на нерабочий, выходной, праздничный, то он переносится на следующий рабочий день.
- **О том, куда обращаться.** Обращаться всегда изначально придется к продавцу, где вы совершали покупку. Только он может совершить возврат или обмен купленного у него товара. Ни производитель, ни завод-изготовитель, ни импортер, ни сервисные центры не обязаны, согласно закону, это делать.
- **Об основаниях для возврата покупки.** Не понравилась форма, фасон, цвет, не подошел размер, не устраивает материал, просто неудобно. Таких причин может быть масса и обосновывать или подтверждать их перед продавцом покупатель вовсе не обязан.

У каждого покупателя свои причины, не нуждающиеся в доказательствах. Поэтому, если продавец, вдруг попросит вас

каким –либо образом подтвердить, что именно по этой причине вещь вам не подходит, смело игнорируйте такой вопрос. А отказ продавца от обмена или возврата товара на этом основании будет считаться не законным, и не будет принят во внимание в любом суде.

На что может рассчитывать покупатель, когда возвращает покупку

Обменять свою покупку он может только на аналогичный по свойствам и качеству товар. Именно аналогичный, но возможно другого размера, другого цвета и прочее.

Рассмотрим на примере. Если вы купили электро чайник со спиралью одной марки, то вы не можете требовать обменять вам его на чайник другой фирмы, другого изготовителя с дисковым нагревательным элементом.

Если же в магазине на день обращения отсутствует аналогичная вещь для обмена, то можно прийти к взаимовыгодному соглашению между продавцом и покупателем. А именно, договориться о другом дне, чтобы обменять вашу не подошедшую вещь на другую. Эта дата будет зависеть целиком и полностью от того, насколько быстро продавец сможет привезти или заказать вам аналог.

И второй вариант, вы можете потребовать возврата денег. Это тоже ваше, закрепленное законом право. Деньги должны быть возвращены вам в течение трех суток.

На что покупатель не имеет права:

- Покупатель не имеет права пытаться требовать неустойку за то время, которое товар находился у него дома;
- Покупатель не имеет права требовать возмещение расходов на доставку покупки обратно в магазин;
- Покупатель не имеет право требовать компенсацию морального вреда до того момента, пока его права на возврат не будут нарушены продавцом.

Тем не менее, если изделие приобреталось в кредит, а в

дальнейшем продавец возвращает за него деньги, то магазин просто обязан уплатить и проценты по кредиту, которые уже были выплачены потребителем.

В этот список, закрепленный законом Российской Федерации, входят определенные группы товаров, а именно:

- Группа лечебных товаров и изделий для профилактики, которые используются в домашних условиях. Сюда же относятся всевозможные лекарства.
- Группа изделий металлических, резиновых, текстильных. А так же созданных из прочих материалов, которые можно использовать в целях гигиены. Исключения составляют только предметы детского ухода, медицинские инструменты, средства гигиены в стоматологии, линзы для глаз и глазные препараты.
- Группа персональных гигиенических продуктов, которая включает в себя изделия для гигиены полости рта, а так же различные атрибуты по уходу за волосами.
- Группа косметических и парфюмерных товаров;
- Группа товаров из текстиля из натуральных материалов и синтетики, которые отпускаются метражом.
- Группа предметов кабельного производства, стройматериалы и товары для отделочных работ, так же отпускаемые метражом;
- Группа швейных изделий, в которую входит и продукция из трикотажа, например, нательное белье.
- Группа изделий из полимера, которые предназначены для контакта с пищей. Сюда входят одноразовая посуда, контейнеры для переноски и хранения пищи, а так же различные кухонные принадлежности.
- Группа химических средств, в которую входят пестициды, всевозможные химикаты, используемые в сельском хозяйстве.
- Группа предметов мебели, которая используется в быту. Это могут быть различные мебельные наборы, гарнитуры;
- Группа ювелирных изделий. Сюда же относятся предметы,

которые содержат в себе драгоценные металлы, драгоценные камни с огранкой. Это могут быть как отдельные украшения, так и предметы роскоши;

- Группа товаров авто-, мото-, вело – назначения и все предлагающиеся к ним изделия, например, трейлеры или аппараты номерные.
- Группа плавательных средств, которая предназначена для бытового использования;
- Группа мобильных средств, предназначенных для сельскохозяйственных работ;
- Группа изделия для бытового использования, которые относятся к сложному типу техники, и имеют определенные сроки по гарантийному обслуживанию. Этот срок определяется производителем;
- Группа оружейных изделий для служебных и гражданских целей в использовании, и сопутствующая им продукция;
- Группа всевозможных животных и различных растений;
- Группа печатных изданий, которую нельзя отнести к периодическим изданиям, например, ноты, тиражи книг и прочее.

Технически сложные товары, которые невозможно вернуть в магазин

Данный перечень был утвержден в 2011 году. К данной группе товаров относят аппараты, произведенные с использованием технологий высокого уровня.

Так как многие из них мы используем в повседневной жизни, то и относиться к выбору такого изделия следует внимательно и осторожно. Еще до покупки стоит протестировать данный вид товара на предмет работоспособности.

Рассмотрим данную категорию товаров более подробно. В этот перечень будет входить следующая группа товаров:

1. аппараты для воздушного перемещения, которые используют для передвижения двигатель внутреннего сгорания (ДВС);

2. авто-, мото- и прочие средства для передвижения на ДВС или с помощью электроэнергии. Те, которые используются для движения на дорогах, находящихся в общем пользовании;
3. оборудование для сельского хозяйства и сельхозмашины с ДВС двигателем, или с электродвигателем;
4. транспорт с ДВС, который создан для перемещения по заснеженным территориям;
5. суда плавательные для спортивного либо туристического либо прогулочного назначения, работающие на ДВС;
6. беспроводные приборы связи и навигаторы для бытовых нужд. Они могут быть оснащены экраном с сенсорной чувствительностью и содержать в себе от двух и выше технических возможностей;
7. блоки системные, домашние ПК и переносные, ноутбуки, ПЭВМ;
8. МФУ, которые работают с использованием лазера или струйной печати, мониторы на цифровом блоке управления;
9. товары для цифрового домашнего кинотеатра или просто телевидения;
10. фото и видеокамеры цифровые, а так же дополняющая аппаратура к ним. Сюда же относится оптическое оборудование для качественной фотосъемки/или видеозаписи, бытовая техника для кухни и ванной;
11. часы электронные или механические, с различным количеством функций.

Случаи, когда товар надлежащего качества возврату не подлежит:

- Если нет уважительных причин для возврата и продавцу не озвучена ни одна из причин (не подходящая форма или габариты, не подходящий фасон или цвет, не тот размер, не та комплектация);
- Если изделие входит в перечень тех, которые законом запрещены к обмену или возврату;
- Если не соблюдаются законом прописанные правила, применяемые к товарам, которые покупатель хочет вернуть.

Правила возврата, которые должен знать каждый:

- Перед возвратом покупка не должна быть использована и должна иметь товарный вид;
- производственная упаковка не должна быть сильно повреждена, лучше, чтобы она вообще была в целости и сохранности;
- заводские бирки производителя, все ярлыки и даже пломбы должны быть на месте;
- на руках лучше всего иметь все чеки, подтверждающие факт покупки именно у данного продавца.

Имейте в виду, что нет единообразного образца документа, по которому составляется заявление или претензия о возврате покупки продавцу покупателем. Это связано с тем, что вариант написания всегда зависит от конкретной данной ситуации, а их, как вы понимаете, могут быть тысячи. Единственное общее, что есть у всех претензий, это название документа «Заявление», а так же наличие даты и подписи в конце.

Что вам понадобится для составления текста заявления на возврат товара?

- Необходимо выяснить на кого писать претензию о возврате покупки. Информацию о продавце можно найти в документах, подтверждающих приобретение. Например, в кассовом или товарном чеках, в накладной, в ДКП. Но на практике разузнать ФИО ответственного лица или руководителя магазина не всегда удается.
- Нужно правильно составить шапку заявления. Для этого в первой части шапки надо указать данные человека или организации на имя, которого вы пишете заявление. Во второй части шапки указывают данные покупателя, то есть заявителя. Шапка располагается в правом верхнем углу листа. После этого в середине пишут слово «Заявление».
- В основной части заявления указывают подробно где, как и при каких обстоятельствах, вы купили данное изделие и по

каким причинам требуете вернуть деньги.

- Далее необходимо указать, что именно вы хотите от продавца: обмен товара или возврат денег. Обязательно укажите срок, в течение которого это заявление должно быть рассмотрено продавцом.
- Очень важно не забывать четко и подробно излагать свои требования к продавцу, иначе продавец может воспринять ваше заявление просто как «историю одной покупки» и после прочтения убрать в «долгий ящик».
- В обращении к продавцу нужно не забыть указать приложение, которое имеется, и перечислить, на скольких листах оно приложено к основному заявлению. Приложением обычно являются копии кассовых и/или товарных чеков, копии договора купли-продажи.
- После написания текста заявление необходимо проставить дату и подпись, распечатать заявление в двух экземплярах или сделать копию. Первый экземпляр отдается продавцу, второй, с отметкой о вручении, остается у покупателя. Заявление можно донести до продавца либо лично, либо отправить заказным письмом с уведомлением.

Чаще всего вернуть деньги за ненужный товар удастся почти всегда. Но если вдруг продавец вам отказывает в вашем праве, которое вам гарантировано законом Российской Федерации, то вам все же придется обратиться с иском в суд. Именно там вам пригодится и второй экземпляр вашего заявления с отметкой о вручении, и другие документы, которые у вас появились, вместе с покупкой.