

# Как осуществляется возврат товара в магазин?



По возвращении домой после шопинга покупатель начинает разбирать покупки и внимательно изучать купленные вещи. Вполне вероятна ситуация, когда приобретенный товар вам не подходит или его характеристики вас не удовлетворяют. Что делать? Печально, но подавляющее большинство покупателей не осведомлено о своих правах, а значит, не умеет их отстаивать. Для того чтобы не растеряться в таком вопросе и достойно отстоять свои права, вам надлежит знать о своих обязанностях и правилах, связанных с возвратом купленной вещи в магазин.

## Как производится возврат продукции надлежащего качества?

Согласно законодательству, у покупателя есть право на возврат товара надлежащего качества, если есть на то основания. Причины возврата потребителем купленного товара определяются условиями возврата продукции. Возможно, вещь не подошла потребителю по своему цвету, размеру, фасону и т. д. У продавца есть законное право на отказ от возврата денег, если возврат товара покупатель аргументирует тем, что теперь ему товар не нравится.

Однако нельзя отказаться, если товар ненадлежащего качества. Возврат возможен в пределах 2 недель с момента покупки. Нельзя вернуть драгоценности, изделия из золота назад в магазин, если они отвечают нормам качества. Возможен возврат лишь дефектных изделий, которые имеют какой-либо значительный недостаток.

Возможен возврат товара, еще не бывшего в использовании. Товар с сохраненными лейблами фирмы, ярлыками и надлежащим внешним

видом подлежит возврату. Если покупатель может привести свидетелей, подтверждающих, что он совершил покупку, то может не понадобится даже чек. Но если нет ни чека, ни гарантийного талона, ни свидетелей, то вернуть товар и возместить ущерб будет проблематично.

У продавца есть возможность предложить заменить товар на аналогичный, но с иным размером, цветом, покромом, габаритами. Покупатель же имеет законное право отказаться и предложить произвести замену на идентичный товар, отвечающий обозначенным требованиям покупателя. Это законное право покупателя. Если не находится товара, подходящего покупателю, то продавец возвращает деньги за товар.

Если был приобретен товар ненадлежащего качества, то у покупателя есть законное право заменить плохой товар на более качественный. Есть право получить полное и частичное возмещение стоимости товара.

***Законом покупателю разрешено предъявить следующие требования:***

- Заменить товар на аналогичный или идентичный с осуществлением перерасчета.
- Устранить дефекты за деньги продавца. Если покупатель самостоятельно устранял дефекты или же просил об этом помощи у третьих лиц, то продавец обязан полностью возместить расходы, потраченные на устранение дефектов.
- Снизить стоимость с восполнением ценовой разницы.
- Аннулировать заключенный договор и вернуть все потраченные на покупку средства.

***Исходя из закона «О правах потребителя», покупатель имеет следующие права:***

- На компенсацию причиненного вреда (имущественный или моральный), который был нанесен из-за неисправности товара, его дефектов.
- На защиту своих интересов с помощью государства. Речь идет об обращении в нижеприведенные организации: Отдел

по защите прав потребителей, суды Российской Федерации, Роспотребнадзор и иные.

- На приобретение (получение) продукции, которая не представляет непосредственной угрозы для жизни и здоровья покупателя.
- На получение товара, услуг, сервиса достойного качества.
- На создание общественных организаций, направленных на защиту прав потребителя.

***Кроме вышеизложенных прав, покупателю надлежит исполнять следующие требования:***

- Перед началом использования купленной вещи надлежит изучить приложенную инструкцию, правила работы с товаром, описанные фирмой-производителем в соответствующей документации.
- Осуществлять применение вещи лишь по ее целевому назначению.
- Если возникла необходимость, попросить продавца о консультации касательно правил использования товара.
- Пользоваться средствами безопасности, указанными фирмой-производителем, чтобы избежать возможных отрицательных последствий. Если о таких средствах не указано в инструкции, то выполнять разумные меры для обеспечения безопасности, которые обычно предусматриваются для такого товара.

Список товаров, возврат которых невозможен, если их качество не соответствует требованиям, достаточно широк.

Специальное Постановление Правительства РФ определяет перечень этих товаров. Список состоит из 14 пунктов, дополненных комментариями.

***В этот список входят:***

1. Парфюмерные и косметические товары;
2. Технически сложная продукция, имеющая лимитированный

- срок гарантии;
3. Любые товары, отпускаемые на метраж;
  4. Товары, используемые в лечебно-профилактических целях;
  5. Швейно-трикотажные изделия;
  6. Непериодические издания;
  7. Оружие;
  8. Ювелирные и драгоценные изделия;
  9. Автомобили и техника, подобная им;
  10. Товары, применяемые для личной гигиены;
  11. Контактирующие с едой полимерные изделия;
  12. Вся бытовая химия;
  13. Растения, животные.

***Существуют следующие сроки для удовлетворения претензии:***

- Замену надлежит провести в пределах недели с того момента, как продавец получил претензию. Возможно увеличение этого срока до 20 дней, если обнаруживается необходимость в экспертизе по выявлению неполадок и доказательств в случае, если покупатель виновен в их появлении. Если продавец не выражает отказа в замене дефектного товара, но не имеет аналогичной продукции на складе на данный момент, то возможно продление срока до месяца.
- Период устранения обнаруженных дефектов определяется покупателем и продавцом на основе обоюдного согласия. Данный срок не может превышать 45 дней. Если отсутствует официальное соглашение в письменной форме, то надлежит устранить дефекты в минимальный срок, не превышающий 45 дней.
- Если устранение неполадок было выполнено покупателем, то время продавца на выплату компенсации составляет 10 дней.
- На возмещение понижения цены неисправной продукции продавец имеет 10 дней.
- В случае если установленный законодательством срок был нарушен продавцом, закон обязывает его к выплате

неустойки, составляющей 1% от цены товара за каждый день невыплаты.

Продавец не несет никакой юридической ответственности и не обязан осуществлять замену, если он предъявил доказательства, что дефекты, описанные покупателем, возникли по его вине в процессе использования товара.

Возвращение вещи в магазин – осуществимая операция. Законодательство в такой ситуации защищает интересы потребителя, однако, не позволяя покупателю злоупотреблять правами. В таких делах надлежит проявить требовательность и настойчивость.