

# Как правильно оформить возврат товара?



После приобретения продукта позитивные эмоции от покупки часто меняются на негативные. Подобные чувства возникают, когда: приносите покупку домой и обнаруживаете дефект; предмет не подошел по размеру, фасону.

В некоторых ситуациях можно легко разрешить ситуацию и вернуть товар по месту его приобретения. Взаимоотношения между покупателем и продавцом регулируются законом «О защите прав потребителей». Этот закон фиксирует перечень требований, которые необходимы при продаже товаров и услуг, а также права потребителей и нюансы сотрудничества с продавцом.

## Каким образом оформляется процесс возврата приобретенной продукции?

***Чтобы произвести возврат товара, необходимо:***

1. Заявление на обмен товара или расторжение договора купли – продажи;
2. Кассовый чек, если таковой сохранился.

### **Руководство по обмену и возврату**

***Произвести возврат товара надлежащего качества возможно в четырнадцатидневный срок с момента приобретения. Эти условия не распространяется на такие виды продуктов, как:***

1. Бытовая техника;
2. Товары личного пользования;
3. Медикаменты;
4. Растения;
5. Текстильные товары;

6. Мебель;
7. Бытовая химия;
8. Автотранспорт;
9. Книги и прочее

Реестр таких товаров утверждён Постановлением правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55.

***Для возвращения продукта, нужно обращаться по месту покупки и при себе иметь:***

1. Сам товар;
2. Чек на купленный товар;
3. Документ, подтверждающий личность, то есть паспорт.

**Важно!** При обмене или возврате товара надлежащего качества, необходимо предоставить оригинальную упаковку продукта (исключением является бытовая техника большого размера).

Далее нужно сообщить о требовании уполномоченному на проведение таких действий сотруднику магазина в устной форме. На основании закона «О защите прав потребителей», клиент имеет право на замену товара или на возврат денег.

Если товар ненадлежащего качества или изъяны были обнаружены позже, чем в четырнадцать дней после покупки, то обмен и возврат данного продукта произвести нельзя. В этом случае надо сообщить уполномоченному на то лицу о приеме товара в магазине, дефекте, выявленном во время использования вещи, обуви. Далее продукт проходит диагностику, которая определит причину брака.

***Возврат товара ненадлежащего качество возможен при:***

1. Отсутствии кассового чека;
2. Утраты заводской упаковки;
3. Наличие признаков эксплуатации.

***Если со стороны магазина был сделан отказ, то покупатель в праве написать претензию к магазину, указав при этом:***

1. Информацию о покупке;
2. Наличии дефектов;
3. Свои требования.

Претензия заполняется в 2-х экземплярах. На одном из них должна быть подпись о принятии документа уполномоченным на то лицом. По закону, на рассмотрение заявления, изложенного в письменной форме, а также предоставление ответа, дается десять дней с момента подачи. В данном документе будет изложено решение, принятое администрацией магазина по заявленному вопросу.

В случае письменного отказа магазином в исполнении указанных требований в замене (возврате) товара, нужно обращаться к правосудию с исковым заявлением.

***Возврат товара надлежащего качества производится в четырнадцатидневный срок с момента покупки, согласно статье 25 и закона «О защите прав потребителей». В этой ситуации клиент не обязан объяснять причину возврата. Сдать товар возможно:***

1. Из-за несоответствия цвета;
2. Габаритов;
3. По причине комплектации, которая не отвечает ожиданиям потребителя.

***Для того, чтобы поменять товар, покупателю необходимо:***

- Наличие изделия надлежащего качества;
- Сбереечь фабричные ярлыки и упаковку;
- Предоставить кассовый или товарный чек.

***Если чек утрачен, в этом случае необходимы свидетели, подтверждающие факт приобретения товара. При возврате товара, клиент должен заполнить заявление на возврат товара, в котором необходимо указать:***

- Причину возврата;
- Наименование продукции;
- Цену;

- Дату приобретения.

Если чек все-таки отсутствует, тогда необходимо указать и об этом, добавив сведения о свидетелях присутствующих на момент купли – продажи на кассе. Так же нужно сообщить о согласии обмена товара, как вариант выхода из сложившейся ситуации. Внизу заявления указывается актуальная дата и ставится подпись клиента. Потом данный документ передается уполномоченному лицу по приемке товара, при свидетелях. Завизированный второй экземпляр о принятии остается на руках у клиента.

**Внимание! Магазин имеет право отказать в обмене продукта, входящего в перечень товаров, утвержденных постановлением правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55.**

Если в магазине нет идентичного товара, тогда происходит возврат финансов клиенту. Такой вариант рассматривается в течение 3-х рабочих дней с момента обращения. Порядок обмена может меняться с согласия обеих сторон. Обмен может быть совершен, когда продукт будет в наличии.

***Теперь необходимо разобрать последовательность возвращения неисправной продукции в магазин. Покупатель обладает правом:***

- Настоять на замене приобретенной продукции на аналогичный товар;
- Потребовать предоставления изделия другого товарного знака;
- Требовать понижение стоимости товара;
- Покупатель может отказываться от условий договора купли-продажи, а также потребовать возмещение суммы денег, которая была оплачена за купленный товар.

**Важно! Замена продукции совершается в семидневный срок. Если появляется надобность провести экспертизу качества изделия, тогда допускается повышение срока до двадцати дней. В случае отсутствия товара в магазине, замена неисправной должна быть произведена в месячный срок.**

Отсчет времени начинается с момента поступления претензии от покупателя. Если продавцу нужно более семи дней для удовлетворения требования, тогда необходимо в течение трех трудовых дней бесплатно предоставить покупателю товар продолжительного употребления. Данное изделие должно обладать аналогичными характеристиками, как и приобретенное до этого изделие.

Аналогичное изделие предоставляется на тот срок, пока приобретенное ранее изделие находится в ремонте. После того, как продавец совершит обмен продукции, отсчет гарантии начнется заново. В случае невыполнения продавцом-консультантом утвержденных обязанностей, покупатель может подать жалобу в РосПотребНадзор. Также можно параллельно направить жалобу в объединение по защите прав потребителей.

Покупки онлайн стали привычным явлением, через сеть можно приобрести все, что угодно, начиная от предметов бытовой техники и заканчивая предметами личной гигиены.

***Однако, стоит сказать о том, что сделка на расстоянии имеет определенные недостатки:***

- Покупатель не может пощупать материал;
- Адекватно оценить цвет товара и размер;
- Примерить понравившуюся вещь.

Велика вероятность того, что купленные вещи могут оказаться не теми, какие намеревался получить клиент.

Интернет-магазин обладает собственными правилами относительно возврата непонравившихся или неработающих вещей, и ознакомиться с данными правилами непременно лучше до того, как будет произведена сделка купли – продажи.

***Реализация предметов в порядке «онлайн» с 2004 года руководствуется статьей 26. 1 закона «О защите прав потребителей». Данная статья описывает самые важные моменты:***

- Каким образом вернуть технически сложный товар;
- Период подачи и разбирательство претензий.

Специфика возврата приобретенных покупок таковым способом заключается в том, что при получении покупки можно сразу отказаться от товара и очень быстро получить свои денежные средства назад.

***Этого реально достичь, если:***

- Продажа уже оформлена;
- Оплата внесена посредством безналичного расчета или электронной валютой, но сама покупка еще не доставлена.

Если товар оформлен и в дальнейшем Вы понимаете, что есть несоответствие указанным характеристикам товара – от приобретения можно отказаться вне зависимости от того, как много часов прошло с момента заключения сделки. Если посылка взята в руки, то на «ознакомление» с покупкой и принятие окончательного решения имеется ровно семь дней.

За данный период можно написать претензию и отослать товар назад. Однако данный способ работает только лишь в том случае, если продавец сделал приложение к посылке, то бишь документ, где прописан таковой семидневный срок. При отсутствии таковой информации покупатель имеет право вернуть товар, купленный в интернет магазине на протяжении следующих 90 дней.

***Также для того, чтобы с возвратом товара не возникло проблем, необходимо, чтобы были соблюдены следующие моменты:***

- Были в наличии документы, которые выступают доказательством сделки купли – продажи.
- Продукт исправен (исключениями являются указанные продавцом изъяны и неисправности, которые стали основанием для уценки). Упаковка товара не утратила первоначальный вид.
- Дефекты многих товаров невозможно определить без повреждения упаковки При попытке аккуратно вскрыть

упаковку, Вы тем не менее можете повредить содержимое упаковки, которое разложено по специальным бумажным или полиэтиленовых пакетам. Многие онлайн магазины предусматривают возможность такой ситуации и возвращают финансы за товары с повреждением упаковочного материала, но за это с покупателя взыскивают маленький процент, обозначенный на сайтах как «Restockingfree».

В большинстве случаев не стоит волноваться о возврате товара, купленного в интернет магазине. В законодательстве отсутствует определенный реестр продуктов, не подлежащих возврату (в отличие от торговли в рядовых магазинах, для которых подобный перечень содержит ст. 25. 1 Закона «О защите прав потребителей»). Не подлежат возврату только те товары, которые имеют индивидуальные свойства или произведены на заказ или для одноразового потребления.