Как сделать возврат товара с рук согласно законодательству

Коммуникативные возможности Всемирной паутины привели к бурному росту объемов продаж поддержанных вещей. Интернет наполнен специализированными площадками, предназначенными для рекламы и реализации б/у товаров частными лицами. Покупка поддержанных вещей позволяет покупателю существенно сэкономить.

Однако, он также несет повышенные риски приобретения некачественного товара. Зачастую оказывается, что уже оплаченный б/у товар испорчен, не соответствует заявленным характеристикам или попросту не подходит.Тогда возникает резонный вопрос: «А можно ли совершить возврат товара и вернуть затраченные средства?». Отвечая на него, следует учитывать, что продавец не является субъектом хозяйства, а сложившиеся правоотношения не попадают под действие 2-ФЗ «О защите прав потребителей».

Каким образом можно осуществить возврат продукции, если она была приобретена неофициально?

Торговле в соцсетях, а также при помощи форумов и сайтов объявлений характерны определенные особенности. Во-первых, продавцом выступает частное лицо, не являющееся субъектом предпринимательства. Во-вторых, сделка заключается удаленно. В-третьих, покупатель не признается потребителем.

Невозможность применения к правоотношениям сторон, связанных с реализацией поддержанных вещей, 2-ФЗ вовсе не означает, что покупатель не имеет никаких прав. Устный договор купли-продажи

б/у товара между гражданами с юридической точки зрения является полноценной сделкой, на которую распространяются положения Гражданского кодекса.

Поскольку купля-продажа отнесена законодателем к числу конклюдентных соглашений, договор действителен с момента достижения сторонами согласия по всем существующим условиям (ст. 432 ГК).

Судебная практика свидетельствует о признании за покупателями, после получения товара, в котором выявились неоговоренные продавцом недостатки, возможности по своему усмотрению добиваться:

- соразмерного уменьшения закупочной стоимости, в том числе – возврата части ранее уплаченных средств;
- устранения недостатков подержанной вещи силами и средствами продавца в разумный срок;
- компенсации издержек на ремонт товара своими силами;
- расторжения соглашения, возврата денег за бракованный товар.

Любое из указанных требований необходимо заявлять непосредственно продавцу. Учитывая, что договор купли-продажи заключен устно, законодатель не требует обличать обращение в форму претензии. Если продавец реагирует неадекватно, стоит попытаться защитить свои права через суд.

Однако, покупателю не стоит переоценивать свои шансы на выигрыш иска. Исход дела зачастую не прогнозирован. Велика вероятность того, что по совету юриста продавец станет отрицать сам факт заключения сделки. В этом случае истцу предстоит доказать не только ненадлежащее качество товара, но и получение его от ответчика по взаимной сделке.

Следует отметить, что устная форма сделки согласно ст.162 ГК РФ влечет невозможность доказывать факт ее совершения с помощью свидетельских показаний.

Однако, истец вправе ссылаться на письменные доказательства. К материалам целесообразно приложить:

- распечатку скриншота онлайн объявления и переписки с продавцом;
- выписку о движении денег по счету истца (если предоплата производилась на карту);
- документы почтового агента (в случае покупки товара наложенным платежом).

О доказательствах заключения договора стоит позаботиться заранее. Так, создатели популярной торговой площадки avito.ru настоятельно рекомендуют пользователям вести деловые переговоры через сервис сообщений. Администрация онлайн-сервиса справедливо полагает, что такой способ коммуникации снижает риск обмана.

Если оплата подержанного товара совершается через банковскую систему, целесообразно сохранить документальное подтверждение проведенного платежа.

Покупателю стоит произвести перевод с собственной карты и соответствующим образом заполнить графу «назначение платежа». И наоборот: оплачивать б/у товар без авторизации (путем пополнения чужой банковской карты наличностью) весьма рискованно.

Если для обмена товара на деньги продавец и покупатель встречаются лично, целесообразно оформить письменный договор купли-продажи. Особенно это касается бытовой техники и других дорогостоящих вещей.

При совершении сделок с б/у товарами широкого профиля оформление письменной сделки скорее исключение, нежели правило. И напрасно. Составить документ несложно. За основу удобно взять интернет-шаблон. Законодатель не ставит легитимность договора в зависимость от:

- соответствия какой-либо определенной форме;

- наличия определенных формулировок;
- присутствия ссылок на статьи нормативных актов.

Текст договора в произвольной форме должен содержать следующие сведения:

- ФИО, реквизиты общегражданского паспорта, ПМЖ, контактные телефоны сторон;
- сведения, позволяющие идентифицировать вещь (марка, модель, агрегатный номер, год выпуска, цвет);
- техническое состояние на момент продажи;
- выкупная стоимость;
- порядок и сроки передачи товара покупателю, а денег продавцу (если эти действия не совершаются одновременно с подписанием договора).

В документах такого типа принято указывать, что покупатель является собственником вещи и гарантируют отсутствие претензий третьих лиц.Продавец также указывает, что его товар не находится под арестом, не является предметом спора или судебного разбирательства.

Важно! Легитимация договора купли-продажи достигается посредством его подписания обеими сторонами. Целесообразно, чтобы весь или хотя бы часть текста договора продавец написал от руки. В случае дальнейшего разбирательства у продавца не будет шансон заявить о том, что «карлючка» его подписи под документом – подделка.

Наличие договора купли-продажи поддержанного товара в письменный документ имеет дополнительный плюс: в обосновании своей позиции в суде любая из сторон такой сделки вправе ссылаться на свидетельские показания.

Покупка подержанной вещи вместо новой выглядит привлекательно, поскольку позволяет существенно сэкономить. Однако, зачастую товары, уже побывавшие в употреблении, служат новому владельцу недолго. Нередко купленное с рук разочаровывает покупателя сразу. В этом случае возникает вопрос, как

отказаться от покупки и вернуть деньги.

Предусмотрительный покупатель задумывается о том, можно ли получить гарантию на б/у товар, еще на этапе переговоров. Тем, кто заинтересован в грамотном оформлении гарантийных обязательствах продавца, должен знать следующее. Положение 2-ФЗ «О защите прав потребителей» не регламентируют правоотношения частных лиц, заключающих сделку между собой. Если продавец не является субъектом предпринимательства, использовать 2-ФЗ при отстаивании своих прав покупатель не сможет.

Впрочем, это не препятствует ему ссылаться на общие положения Гражданского кодекса о купле-продаже при защите своих интересов. В случае, если проданный товар не соответствует требованиям касательно качества или комплектности, покупатель вправе требовать устранения недостатков подержанной вещи силами и средствами продавца либо денежной компенсации, в том числе – путем уменьшения выкупной стоимости.

Важно помнить, что эти положения распространяются и на договора, заключенные устно. Если недостатки б/у товара критичны, покупатель вправе настоять на возврате всех уплаченных средств.

Важно! Если продавец отказывается от сотрудничества с покупателем, последний вправе защищать свои интересы в судебном порядке.

Эффективность такой защиты зависит от способа оформления сделки. В идеале о приобретении поддержанных вещей следует составлять письменный документ. Если этого сделано не было, потенциальный истец сталкивается со множеством трудностей, среди которых могут быть такие:

1. В иске указывается ФИО, ПМЖ ответчика. Если вещь куплена у незнакомого человека, судиться попросту не с кем.
2. Удовлетворение иска ставится под условие доказывания факта заключения сделки. А ссылаться на свидетельские

показания в обосновании факта заключения устной сделки запрещено. Это, однако, не препятствует представлять суду письменные доказательства ее совершения, в том числе – распечатки скриншотов электронной переписки, выписки со счета о движении средств.

3. Заводской брак подтверждается экспертизой. В отношении других недостатков придется дополнительно доказать, что они возникли не из-за неправильной эксплуатации или хранения вещи покупателем.

Реализаторы бывших в употреблении вещей, уверенные в их качестве, дают гарантию. Отказ от предоставления письменных заверений относительно качества должен настораживать покупателя.

В некоторых случаях на подержанный товар еще действует заводская гарантия. Переход права собственности от первичного покупателя к вторичному сам по себе не аннулирует действия гарантийного талона. Спорные вопросы разрешаются в судебном порядке согласно положениям постановления «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

Покупатель, выявивший заводской брак или другие значимые дефекты, вправе отстаивать свои потребительские права. Законодатель гарантирует ему возможность требовать:

- замены бракованной вещи на аналогичную;
- соразмерного уменьшение выкупной стоимости, возврата части уплаченных средств;
- замены товара на схожий с пересчетом выкупной стоимости;
- ремонта или устранения неполадок силами и средствами продавца;
- компенсации стоимости самостоятельно произведенного ремонта;
- расторжения сделки, возврата стоимости товара.

Эти требования резонны, если брак товара или факт его предварительного использования третьими лицами был

преднамеренно скрыт при продаже.

1. Если на момент покупки покупатель был осведомлен об отдельных дефектах товара, но в ходе его эксплуатации выявил новые проблемы, он вправе предъявлять претензии к продавцу по поводу последних.
2. Если продавец не подтверждает наличие дефектов заводского брака, их наличие подтверждается экспертизой. Последняя производится в течение 20 суток с момента обращения о ненадлежащем качестве.
3. Если к моменту обращения у продавца отсутствует товар, которым он мог бы заменить некачественный, последнему предоставляется месяц для заказа и вручения качественного товара потребителю. Если названный срок нарушен, покупатель вправе требовать возврат уплаченных средств.
4. Если бракованный товар требует продолжительного ремонта (дольше 3 суток), покупатель вправе требовать у продавца вещь во временное пользование на этот срок.

Стоит помнить о праве покупателя вернуть вещь надлежащего качества в двухнедельный срок. Бракованный товар можно возвращать и по окончании указанного срока. Однако, возврат должен происходить в пределах гарантийного срока.

Суть гарантии в том, что производитель/продавец обязуются безвозмездно отремонтировать вещь на случай поломки либо заменить сломавшиеся комплектующие, если товар испорчен не по вине нового собственника. Гарантийными обязательствами продавца/производителя не покрываются дефекты, связанные с неправильной эксплуатацией/хранением или другими подобными действиями покупателя.

Срок годности и гарантийные обязательства прописаны в технических документах на товар. Обычно это технические карты или другие сопровождающие бумаги. Общий срок гарантии в РФ – 2 года. Если продолжительность гарантии в документации не указана, обязательства изготовителя/продавца действует в

пределах этого срока.

Важно! Понятие «срок службы» применимо к вещам, эксплуатация которых ограничена во времени. Он исчисляется с момента продажи и, при необходимости,подтверждается датой, выбитой на товарном чеке. Срок службы определяется разновидностью вещи. Однако, он в любом случае не может превышать десятилетие.

В отношении сроков следует знать следующее. Реализатор обязан рассмотреть претензию о возврате некачественной б/у вещи в течение 10 суток. На проведение экспертизы отводится 20 суток. Если покупатель желает вернуть товар ненадлежащего качества, срок службы которого истек, его заявление рассматривается в разумный срок.

Адреса сервисных центров указываются в гарантийных талонах. При необходимости эту информацию можно отыскать на официальном сайте производителя. Аккредитованные сервисные центры не уполномочены осуществлять полный перечень действий, связанных с реализацией покупателями потребительских прав. В большинстве случаев они принимают и безвозмездно ремонтируют неисправный товар на гарантии. Производить замену или возврат средств за некачественный товар им запрещено. Если покупатель настаивает на реализации его прав одним из таких способов, ему придется обращаться непосредственно к продавцу.