

Как сделать возврат товара в магазин?



К главным нормативно-правовым актам, которые регулируют правовые отношения, возникающие между потребителем и продавцом можно отнести ГК РФ и ФЗ «О защите прав потребителя» от 2015 г. Эти правовые источники регулируют вопрос возврата купленного изделия. Нормативно-правовые акты также предусматривают возможность обмена и расторжения договора о поставке товара.

Какие поводы для возврата товара существуют? Нужно ли оформлять какие-либо документы для осуществления этой процедуры? Остановимся на этих вопросах подробнее.

В каких случаях можно вернуть приобретенный товар обратно в магазин?

- Еще не прошло 14 дней со дня покупки;
- Купленный товар имеет надлежащий вид, изделие не утратило своих свойств;
- На товаре имеются бирки и ярлыки;
- В наличии есть документ, подтверждающий факт оплаты (квитанция, кассовый чек, накладная).

Выполнение последнего пункта не считается обязательным. Однако, во избежание недоразумений лучше сохранять кассовые чеки до момента пока не истечет гарантия на товар. Действующее законодательство предусматривает возможность замены купленного изделия на аналог. В случае отсутствия такового продавец должен вернуть потребителю уплаченные деньги.

Процедура возврата денежных средств в этом случае должна быть осуществлена в течение 3-х дней. При этом не важно каким способом производилась оплата: наличными или при помощи банковской карты.

Бывают случаи, когда продающая сторона отказывается выполнять требования потребителя. В подобной ситуации нужно составить претензию в письменном виде и написать обращение в суд. Перед тем, как обращаться в суд лучше обратиться к юристу. Специалист подскажет есть ли основания для подачи иска в судебные органы и подробно проконсультирует по вопросу дела, компенсации денежных средств.

Возвратить товар в магазин можно не всегда.

В законодательстве предусмотрены случаи, при которых осуществление этой процедуры невозможно:

- Прошел срок, установленный законом;
- Продано изделие надлежащего качества;
- Потребитель пользовался товаром и нарушил его исходный внешний вид;
- Нарушена целостность упаковки изделия;
- У товара есть дефект, который возник по вине потребителя;
- В наличии нет документа, доказывающего факт приобретения, а также нет свидетелей, которые могли бы подтвердить осуществление покупки.

Кроме того, важно знать, что в законодательстве есть список товаров, вернуть которые не представляется возможным:

1. Группа продовольственных товаров и продукты питания;
2. Медицинские товары (препараты, инструментарий, очки, линзы и прочие);
3. Предметы личной гигиены, косметические средства, парфюм;
4. Текстиль, материалы для строительства, а также товары, которые продаются в нужном для покупателя метраже;
5. Швейные товары, чулки, носки, колготки, нижнее белье;

6. Индивидуальная посуда и кухонные приборы;
7. Мебель и части гарнитура, химические средства, используемые в быту (средства для мытья, чистки и прочие);
8. Изделия, выполненные из драгоценных материалов;
9. Любой транспорт;
10. Разные виды оружия и его комплектующие;
11. Представители флоры и фауны;
12. Печатные издания: книги, журналы, газеты, которые выпускаются периодически.

Рассмотрим порядок осуществления процедуры на примере возврата мясорубки.

- Для начала нужно собрать список документов: паспорт потребителя, документы, подтверждающие оплату (квитанция, накладная, чек). Если таковые подтверждения отсутствуют, подтвердить покупку нужно показаниями свидетелей. На мясорубку нужно взять гарантийный талон, так как возврат этого изделия возможно лишь в период действия гарантии;
- Предъявить мясорубку продавцу. Он имеет право произвести визуальный осмотр товара;
- Если у продавца возникают сомнения по поводу качества мясорубки, он может назначить дополнительную независимую экспертизу. Проверка проводится за счет продающей стороны, но покупатель может присутствовать во время экспертизы или осмотра товара;
- Если в ходе экспертной проверки дефектов не будет выявлено или будет выяснено, что они появились по вине потребителя в возврате будет отказано. Кроме этого, магазин имеет право потребовать с покупателя возмещения денежных средств, потраченных на проведение экспертной проверки, хранение и перевозку изделия;
- Потребитель может обжаловать результаты экспертной проверки в судебном порядке. Обращаться в суд лучше после консультации специалистов.

Осуществить процедуру возврата можно только в случае верного составления письменной претензии.

Во время заполнения документа важно пользоваться следующими рекомендациями:

- [Скачать образец заявления на возврат товара можно здесь.](#)
- Необходимо составить 2 аналогичные претензии, содержащие одинаковую информацию. Одну оставляют в магазине, вторая остается у покупателя. Причем на втором экземпляре продавец должен поставить дату приема документа и входной номер;
- В претензии нужно указать подробные обстоятельства приобретения товара: дату, место;
- Описать купленное изделие (название товара, артикул, модель и марку, цвет, размер и комплектацию);
- Перечислить все дефекты, которые препятствуют нормальной эксплуатации товара;
- Для того, чтобы продавец не отказал в возврате товара по причине отсутствия дефекта, в претензии нужно указать на возможность осуществления независимой экспертизы. При этом нужно указать, что проверка должна быть сделана за счет продающей стороны;
- В конце документа нужно указать правовые источники, на которые опирается потребитель в данном вопросе.

К правовым источникам можно отнести:

1. Ст. 18 закона «О защите прав потребителей» (далее ЗоЗПП), ей стоит руководствоваться, если у товара есть дефект, который препятствует его эксплуатации;
2. Ст. 309 ГК РФ. В ней перечислены основные обязанности продающей стороны;
3. Ст. 310 ГК РФ. Это статья подразумевает невозможность одностороннего отказа продавца от выполнения обязательств перед потребителем;
4. Ст. 503 ГК РФ. В статье повторяется информация, указанная в ст. 18 ЗоЗПП.

- Приложить к претензии документ об оплате. Если таковой отсутствует, нужно указать эту информацию в документе. При этом нужно сослаться на ст. 18 ЗоЗПП, в которой говорится о том, что отсутствие чека, квитанции не может препятствовать возврату изделия продающей стороне;
- Если возвращаемое изделие весит более 5 кг, его относят к категории крупногабаритных. Это означает, что потребитель имеет право указать в составляемой претензии требование о возмещении средств, утраченных на доставку. Согласно п. 7. Ст. 18 ЗоЗПП оплату доставки обязательно должна взять на себя продающая сторона;
- Всю информацию в претензии нужно излагать как можно яснее, избегая двусмысленных формулировок. Прочитав поданную претензию, продавец должен понять суть предъявляемых требований. Документ в обязательном порядке нужно заверить подписью покупателя. В конце указывается число, месяц, год составления претензии.

Кроме этого, перед тем как начинать заполнять документ, необходимо узнать имя продавца, который реализовал изделие или название организации. Подобные данные можно найти на кассовом чеке или квитанции. Если же таких документов нет в наличии, эту информацию нужно искать в уголке покупателя в здании магазина. Также в уголке покупателя должна быть книга жалоб и отзывов. По желанию в нее можно внести запись о продаже товара ненадлежащего качества. В претензию, кроме основной информации, можно внести Ф.И.О. руководителя магазина. Эту информацию можно узнать у сотрудников магазина или на официальном сайте компании-продавца.