

# Какие условия возврата товара в магазин



О допустимой возможности возврата купленного товара обратно продавцу или возможности его замены на другой товар, соответствующий характеристикам ранее приобретенного, без наличия какого-либо брака или дефектов, говорится в ст. 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителя» № 2300-1 от 7 февраля 1992 года.

Основное требование – товар не должен иметь продовольственную принадлежность (продукты питания), а также не состоять в списке товаров, которые не подлежат возврату и обмену согласно действующему законодательству.

## Основные обстоятельства и временные рамки, в соответствии с которыми покупатель имеет право вернуть приобретенную продукцию продавцу?

Ст. 25 потребительского закона гласит о том, что клиент вправе вернуть приобретенный товар либо же произвести обмен на аналогичный, даже при не выявлении любых дефектов или жалоб относительно качества товара. Все это возможно осуществить за исключением продуктов питания и товаров, входящих в список товаров, которые нельзя обменивать.

Товар надлежащего качества можно вернуть или поменять, если Вам не подходит он по таким параметрам: размер, цвет, объем, укомплектование. Это возможно даже в тех ситуациях, когда клиент оставил свою подпись на 2-ом экземпляре чека, который остается у продавца, как знак своего согласия со всеми

характеристиками приобретаемого товара.

***Итак, следует отметить, что качественный товар может быть возвращен или обменен если:***

- его не использовали по назначению;
- сохранены покупательские свойства и не поврежден товарный вид;
- присутствуют все пломбы завода производителя и фабричные ярлыки также на месте.

Что касается некачественного товара (наличие брака производства или других дефектов), то эти условия не могут быть применены к нему. Товар ненадлежащего качества можно вернуть при любых обстоятельствах.

Подтверждением совершения оплаты за приобретенный товар выступает чек или другой платежный документ.

В вышеупомянутом Законе детально описаны все поступки в случае невозможности обменять дефектный товар в день выставления претензии покупателем. Например, данный товар отсутствует на складе в момент обращения. При таких обстоятельствах, клиент может затребовать возврата денежных средств в полном объеме. На возврат денег дается 3 дня. Также есть вариант обмена дефектного товара на качественный аналог, как только он поступит на склад для продажи. Покупатель имеет 14 календарных дней для принятия решения об обмене или возврате товара, не включая сам день покупки. Учитывайте этот факт, ведь по сути у Вас 15 дней.

**Важно!** Потребительские права, а также сама процедура произведения возврата отличаются между собой и зависят непосредственно от качества товара и масштабов выявленного брака. В случае, если Вам не подошел товар по одной из указанных выше причин, но качество его отвечает заявленным характеристикам, и при соблюдении всех указанных требований, у Вас есть 2 недели для решения этого вопроса.

Для случаев получения некачественного товара установлены другие сроки для возврата или обмена. В таком случае срок возможности возвращения товара напрямую связан с гарантийным термином или же со сроком пригодности.

Бывают случаи, что при покупке товаров гарантийный период (срок годности) не устанавливается продавцом. В таких случаях гражданам России предоставляется право потребовать возврат денег, потраченных на некачественную покупку, или обменять некачественную вещь на качественную на протяжении двух лет с момента заключения договора купли-продажи.

Важно помнить, что технически сложные изделия подлежат обмену только в течение 14 календарных дней плюс день покупки. Возврат денежных средств возможен также только в этот период.

***Если с момента совершения покупки истекло уже 15 дней, то весь процесс возврата и выставления претензии затрудняется. Ст. 18 потребительского Закона предусматривает вероятность вернуть товар ненадлежащего качества в таких ситуациях:***

- если Вами был обнаружен существенный брак, дефект, недостаток и он не был устранен после ремонта при неоднократном обращении в сервисный центр, а также требует не малых временных и финансовых затрат для ликвидации брака, либо же выявленный недостаток может быть опасен для жизни человека;
- при грубом нарушении сроков, отведенных на устранение, ликвидацию дефектов и недостатков;
- если Вы не можете пользоваться приобретенным товаром больше 30 дней из каждого последующего гарантийного срока, из-за не однократного ремонта.

Имея на руках гарантийный талон и чек, покупатель имеет полное право требовать от продавца выполнить гарантийный ремонт неисправного товара на протяжении всего установленного гарантийного термина.

Все знакомы с ситуацией, когда приобретенная покупка не

оправдывала возложенные на нее надежды. Товар мог сразу же сломаться; в нем находились определенные дефекты или недостатки, которые не были видны при покупке; новая вещь просто-напросто не пришлась Вам по душе. Что делать в таких ситуациях и как предъявить претензию продавцу? А главное, что именно можно затребовать от того, кто продал Вам некачественный товар?

Оформить претензию, написав заявление на возврат товара ненадлежащего качества, можно в срок 14 дней со дня покупки. Право вернуть товар за Вами сохраняется на протяжении двух лет или на протяжении всего гарантийного срока.

Существуют определенные правила оформления претензии. Писать ее можно в произвольной, удобной для Вас, форме, так как установленного образца не существует. В ней обязательно следует указать такую информацию: название организации-продавца; достоверные сведения о покупателе; подробное описание покупки; причина выставления претензии с детальным описанием выявленных недостатков, если такие имеются; и, конечно же, дату составления документа и подпись заявителя.

Под подробным описанием покупки подразумевается указание даты и приблизительного времени покупки, наименования товара и его основных характеристик. Только после этого приступают к описанию неисправностей и дефектов. Следует доходчиво донести до продавца свои требования, ссылаясь на действующее законодательство РФ, которое находится на стороне потребителей.

Подача претензии также должна проходить при соблюдении определенных требований: возвращаемый товар должен быть надлежащего вида; должны быть сохранены все ярлычки, упаковочная тара и остальные детали, прилагающиеся к товару; использование товара было только по прямому назначению.

Заявление на возвращение товара – это и есть официальное обращение от имени неудовлетворенного лица к представителю

продавца: руководителю торгового зала; администратору магазина; органу самоуправления, товароведу и другие.

**Чтобы составить заявление на возвращение качественного товара нужно сделать следующее:**

1. Подготовить необходимую информацию, которая должна содержаться в тексте заявления. Сведения относительно продавца можно найти в документах, подтверждающих покупку, например, чек, счет или расходная накладная. Если в отпускных документах не указано ФИО руководителя, то заявление можно писать на название организации или магазина.
2. В шапке заявления сначала указывают известные данные должностного лица, которому предъявляют претензию (или название самой организации), а потом уже сведения о заявителе: ФИО, паспортные данные, адрес места регистрации, контактные телефоны.
3. После заполнения шапки, по центру листа следует написать название документа, в нашем случае – Заявление.
4. Теперь в основном тексте заявления следует как можно внятней все изложить. Описать обстоятельства покупки товара и основание для возврата. При этом лучше всего ссылаться на нормативные документы, которые защищают права потребителей.
5. Что касается выдвинутого требования, то следует четко обозначить, что именно хочет получить заявитель от продавца. То ли это возврат денежных средств, то ли это замена бракованного товара на качественный аналог, указав сроки выполнения данного требования. Здесь указываем и стоимость товара. Продавцу можно выдвинуть и другие требования, но не факт, что он их выполнит. Например, можно затребовать компенсацию понесенных затрат на транспортировку товара, ремонтные работы и другое.
6. В конце заявления написать приложение, где перечислить все документы, прилагающиеся к данному заявлению, как

доказательство.

7. Не забыть поставить под всем вышеизложенным дату составления документа и подпись. Оформить заявление следует в двух экземплярах – это обязательно!