

Какой срок возврата товара в магазин по законодательству



Скорее всего каждый из Вас хотя бы раз в своей жизни совершал неудачную покупку, после чего сразу же начинал задумываться о возможности возврата данной вещи. Все условия и сроки возврата неудовлетворительного товара, как качественного, так и некачественного, регламентируются Законом РФ “О защите прав потребителя”. В ней учитываются интересы и потребности каждой стороны – потребителя и продавца.

В течение какого времени покупатель имеет право оформить возврат приобретенной продукции?

Законодательством предусмотрено всего две причины возврата товара, которые отличаются временными сроками. Это возвращение товара с надлежащим качеством и возвращение товара с ненадлежащим качеством.

Что касается первого варианта, то Вы можете вернуть товар, если он Вам не подошел по цвету, размеру, пошиву, габариту, форме и т.д. При желании что-нибудь вернуть, Вы должны придерживаться определенных условий, чтобы продавец принял у Вас неподходящий товар для дальнейшей перепродажи:

- возвращаемая вещь абсолютно новая и следов эксплуатации на ней нет;
- не потерян товарный вид и все покупательские свойства не нарушены;
- вся комплектация в целостности и сохранности (упаковка, тара, фабричные ярлыки, заводские пломбы, этикетки, инструкции).

Относительно второй ситуации возврата, то возврату подлежат товары с различными, выявленными уже после покупки, дефектами и недостатками. Такие недостатки всплывают наружу уже в процессе их использования.

Возвращая товар надлежащего качества, обязательно ссылайтесь на ст.25 потребительского Закона, именно она регулирует сроки возврата такого товара. В статье четко указано, что право на возврат или замену товара у потребителя сохраняется в течение четырнадцати календарных дней.

Отсчет дней начинается со следующего дня после дня покупки. Но это не исключает возможности обращения в магазин в тот самый день покупки. И если Вы успели до окончания работы смены, то деньги Вам вернут из кассы сразу же. Исходя из этого, самый быстрый способ вернуть свои деньги – это обратиться в магазин именно в день ее совершения.

Если в момент совершения возврата у продавца в наличии имеется вариант замены, который подходит покупателю по размеру, форме и другим параметрам, то он тут же производит обмен. Если же товара нет, то Вы оговариваете сроки поступления товара и дальнейший обмен, или же требуйте возврата денег в полном объеме, Вы имеете на это полное право согласно действующему законодательству.

Что касается товара ненадлежащего качества, то здесь нужно учитывать гарантийный срок. Вы сможете вернуть товар ненадлежащего качества в любое время на протяжении гарантийного срока. Этот срок может быть разным для основного предмета и его комплектующих. Производитель гарантирует отличную работу товара на протяжении всего гарантийного срока, поэтому, если заметили неполадку или неисправность товара, можете, не сомневаясь, отправляться к продавцу или производителю.

Если к Вам в руки попал товар ненадлежащего качества, то чтобы вернуть его обратно продавцу, придерживайтесь такого порядка

действий. Составьте претензию (заявление на возврат товара) обязательно в 2-ух образцах – один продавцу, а второй себе с отметкой продавца о принятии такого документа. В содержании текста претензии детально распишите все, что Вас не устраивает и укажите все выявленные изъяны. У продавца есть право на выполнение экспертной оценке качества товара прямо на глазах у покупателя, если это возможно.

Важно! При обмене на другой товар с аналогичными характеристиками, с обратной стороны заявления составляется акт о замене и скрепляется подписями обеих сторон. Подписи свидетельствуют об отсутствии претензий друг к другу. Если заявление составляется с требованием вернуть деньги, то процедура такая же.

При возврате не дефективного товара, порядок чуть другой. Во-первых, у Вас есть всего четырнадцать дней со дня покупки. Во-вторых, написав обращение к администрации магазина или ответственному должностному лицу, указав в нем все свои пожелания, заявитель может получить две версии ответа: удовлетворительный или отрицательный (отказ в выполнении заявленных требований). Ждать на такой официальный, письменный ответ Вам придется до десяти дней.

Есть перечень товаров, возврат которых невозможен по ряду причин. Об этом говорится в Законе «О защите прав потребителей». Теперь пройдемся более детально по списку:

- средства профилактики и лекарства (все то, что продается в аптеках);
- мебель для дома;
- транспортные средства (авто-, вело-, мото-) и их комплектующие;
- сельскохозяйственная техника и их инвентарь;
- плавательные средства передвижения, личного использования;
- различные химические средства для быта, аграрные химикаты и пестициды;

- растительный и животный мир;
- средства гигиены и косметика;
- парфюмы и туалетные воды;
- материалы в рулонах, которые продаются по метражу (например, линолеум);
- нижнее нательное белье, носки, колготки, чулки;
- товары, относящиеся к технически сложным;
- оружие и все, что имеет к нему отношение;
- драгоценности;
- издания печати.

Следовательно, если возвращаемый товар не входит в вышеприведенный список, то продавец не имеет права отказать Вам в возврате или обмене.