

# Кодекс потребителя возврат товара, закон о защите прав потребителя



Не смотря на то, что закон, оберегающий покупателей от не очень честных продавцов, был принят более двух десятков лет назад, не все потребители знают о возможности возврата продукции в магазин.

Разговор идет о вещах, которые просто не подошли по каким-либо причинам, с дефектами или вовсе разонравились. Тем не менее, такой закон есть, он работает и четко регулирует права и обязанности обеих сторон, участвующих в процессе купли-продажи.

## Закон о ЗПП, действующий при осуществлении возврата приобретенной продукции

Часто люди не знают, как себя вести при возникновении потребности вернуть товар и свои кровные, уплаченные за него. Особое недоумение возникает, когда в товаре нет явного брака. Тем не менее, есть вполне законная возможность вернуть не подошедшую вещь или продукцию.

***Случается, что купленная вещь не устраивает по параметрам или оказывается низкокачественной, имеет брак. Ведь вовсе не редкость, когда покупка не подходит по различным критериям или не соответствует предполагаемым ожиданиям.***

- Как отменить сделку и вернуть потраченные за товар деньги?

- Существует ли возможность обмена на аналогичный или другой товар?
- Когда стоит обращаться в суд при нарушении закона продавцом?

***Закон о защите прав потребителей говорит, что каждый человек может вернуть товар надлежащего качества при определённых условиях в течение 14 дней с момента совершения покупки, если:***

- приобретение ни разу не использовалось;
- сохранены внешние данные товара;
- пломбировка и ярлыки присутствуют;
- в наличии чек либо иной документ, подтверждающий покупку.

**Однако если чек не сохранился, то и это не беда. Подтвердить покупку можно с помощью свидетелей, наблюдающих процесс купли – продажи.**

Список товаров, которые можно вернуть в магазин, есть в соответствующей статье Гражданского Кодекса РФ. Поэтому продавец или покупатель не имеют права на свое усмотрению как-либо его изменять или дополнять.

***Бывают случаи, что аналогичного товара для обмена, в день, когда покупатель обратился, нет, тогда возможно 2 варианта развития ситуации:***

- Совершить обмен после поступления аналогичного товара.
- Вернуть деньги.

Отказ в обмене либо возврате продукции возможен только при наличии объективных причин, или когда есть нарушения правил возврата продукта в магазин

Потребитель имеет законное право поменять приобретенную вещь на аналогичную. А продавец не должен препятствовать в этом. Возврат в денежной форме происходит только тогда, когда в день обмена такого же товара у продавца нет в наличии.

Отмена договора купли-продажи осуществляется из расчета стоимости товара в день сделки. Вся сумма должна быть возвращена в день обращения потребителя к продавцу.

Если же продавец не располагает полной суммой для возврата, то по обоюдному согласию сторон, выплата может производиться частями в течение 7 дней.

Законом предусмотрено, что покупатель может вернуть не только дефектный товар, но и товар хорошего качества.

Например, можно обменять качественный товар на аналогичный, если он не подходит по разным признакам (не нравится цвет, размер и так далее). Время на раздумья у покупателя в таком случае – две недели со дня приобретения покупки. Отсчет ведется со дня, следующего за днем совершения сделки.

Итак, с правилами возврата товара надлежащего качества все ясно. Теперь давайте выясним, как вернуть деньги, уплаченные за него.

Если соблюдены все сроки и требования к возврату качественных товаров, а аналогичной вещи у продавца на день обращения потребителя нет, то покупатель на законных основаниях может требовать возврата средств. (Это гарантируется ст. 25 закона № 2300-1 от 07.02.1992 г.).

**Стоимость покупки должна быть возмещена продавцом в течение трех дней после ее возврата.**

Но возможен вариант по обоюдной договорённости, когда обмен производится после поступления товара к продавцу на склад с безотлагательным уведомлением потребителя.

Если продавец отказывает покупателю, то его действия считаются незаконными, и последний может обратиться с претензией к администрации магазина, в Роспотребнадзор, или иные инстанции. Для этого потребуется составить исковое заявление.

***Основные требования к составлению претензии:***

- Претензия быть написана в двух экземплярах.
- Один экземпляр отдается продавцу, второй должен остаться у вас.
- На документе в обязательном порядке должны присутствовать число, должность и подпись того, кто принял документ.

### **Правила возврата технически сложного товара надлежащего качества:**

Товар надлежащего качества, относящийся к категории технически сложных, в соответствии с нормами действующего законодательства, невозможен. Узнать, какие товары попадают в эту группу, можно обратившись к Постановлению Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 г. В нем есть список всех товаров и устройств, не подлежащих обмену и возврату.

**Единственное законное основание для возврата технически сложного товара продавцу – его ненадлежащее качество, то есть наличие дефектов.**

Тогда возврат денег будет производиться в общем порядке. Причем, потребитель будет иметь право уменьшить стоимость товара, или совершить замену на аналогичный товар, с соответственным перерасчетом стоимости продукции. Возможен случай и компенсации расходов на ремонт устройства.

При наличии слишком серьезных дефектов, покупатель имеет право на полный возврат покупной цены и отмены сделки.

***Согласно статье 18 ФЗ «О защите прав потребителей», если потребитель купил товар или услугу несоответствующего качества и не был уведомлен продавцом о недостатках товара, он может действовать несколькими способами:***

- произвести возврат товара с дефектом, аннулируя договор купли-продажи и получив уплаченные за покупку деньги;
- предъявить требования по устранению выявленных недостатков товара за счет продавца, либо устранить эти

недостатки самостоятельно. После чего он имеет право требовать с продавца потраченную на это сумму;

- произвести возврат товара несоответствующего качества и требовать замены на аналогичный или другой товар с учетом компенсации разниц в цене, если таковые есть; а так же получить соразмерное уменьшение покупной цены.

Кроме этого, в соответствии с положениями вышеуказанной статьи ФЗ отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт покупки (приобретения) товара у определенного продавца, не считается основанием для отказа в возврате.

Доказать факт покупки возможно, если привлечь показания свидетелей, фото- и видео доказательства, либо другими разрешенными законом способами.

## **Как вернуть деньги за некачественный товар**

### ***План по возврату денег за некачественный товар:***

1. Сначала нужно обратиться к продавцу. Неважно, что это, магазин, рынок, либо другая торговая точка и озвучить проблему. Обычно продавцы, дорожащие своей репутацией, идут навстречу устному обращению покупателя, обменивая товар, или устраняя недостатки. Если же продавец отказывает вам в ваших законных требованиях, то нужно написать претензию на имя руководителя магазина, где товар был куплен. Срок ожидания ответа составляет не более 10 дней.
2. По истечении этого срока руководство торговой точки обязано либо принять вашу позицию и забрать обратно товар ненадлежащего качества, либо должна быть назначена независимая экспертиза в отношении качества характеристик товара. Однако если продавец сможет доказать, что ухудшение качества характеристик товара было по вашей вине, то вы рискуете оказаться обязанным возмещать стоимость проведенной экспертизы. Так же для вас станет невозможным обмен данного товара и возврат

денежных средств.

3. Если у вас есть какие – либо сомнения в подлинности данной экспертизы, то вы можете провести ее в любом месте на ваше усмотрение или оспорить решение продавца в суде.
4. В последнем случае, нужно написать исковое заявление и приложить к нему доказательства, которыми вы располагаете (в т. ч. копиями претензий и заявлений, чеками, договорами, и т. п.). Далее необходимо подать иск в суд по месту нахождения ответчика (если договором не предусмотрено иное). Под местом нахождения юридического лица или индивидуального предпринимателя понимается или юридический адрес, или адрес его постоянного проживания. Тем не менее, в соответствии со статьей 17 ФЗ «О защите прав потребителей» граждане имеют так же право, обратиться в любой суд на свое усмотрение. К примеру, по месту нахождения филиала или представительства продавца, месту проживания или пребывания покупателя или по месту заключения договора купли – продажи.
5. Суд может принять решение, восстанавливающее право истца. В этом случае, истец сможет сам выбрать вариант действий, который ему предпочтительнее – произвести обмен, вернуть деньги и т.д.

## **Отстаиваем свои права по возврату товара ненадлежащего качества**

***Теперь давайте обратим внимание на несколько важных моментов:***

1. Согласно ст. 17 ФЗ «О защите прав потребителей» и налоговым законодательством покупатель может не платить госпошину, если им был приобретен некачественный товар. А значит, к заявлению прилагать квитанцию об уплате госпошлины не нужно.
2. После момента обнаружения недостатков должно пройти не более 2 лет. Если прошло более 2х лет, то восстановление нарушенного права потребителя становится невозможным

(при условии, что специальными законами или условиями заключенного договора не установлен иной срок).

3. Обращаясь в суд, вы можете добиться и восстановления своего права, и взыскания с продавца стоимости проведения экспертизы, услуг своего юриста (если таковой был). А также возможно добиться возмещения морального ущерба, нанесенного в результате действий недобросовестного продавца.
4. Кроме суда покупатель может составить обращение другие инстанции: Роспотребнадзор, отдел по защите прав потребителей (смотрите. Как написать жалобу в Роспотребнадзор? Образец). Обращение пишется в свободной форме,
5. Если продавец вам отказывает в возврате денег, то в суде возможно потребовать от продавца выплаты вам пени. В случае, когда договором купли – продажи не установлено иное, размер пени рассчитывается по ставке рефинансирования ЦБ РФ за каждый день с момента обращения к продавцу с соответствующим требованием. На данный момент эта ставка равна 10.5% годовых.
1. Если продавец не хочет принимать заявление, то вы можете отправить документ почтой с уведомлением о вручении. Наличие почтовой квитанции об отправке станет доказательством соблюдения досудебного порядка разрешения спора (мирного решения конфликта). После вручения письма вам вернется уведомление с отметкой о вручении, либо с отказом ответчика получать письмо.

## **Когда закон на стороне продавца?**

**Разве продавцу тоже нужна защита? Но зачем, если слабой стороной всегда является потребитель? Подобные вопросы могут возникнуть у читателя при прочтении этого заголовка.**

Еще свежа память, когда в девяностых годах мы смеялись над нелепыми инструкциями к импортным товарам. Дикий смех вызывали

разъяснения, что в микроволновке нельзя сушить кошелек, или что нельзя гладить на теле утюгом одежду. Нам казалось это европейским «бредом». Мы были уверены, что в России такого то уж точно никогда не будет.

Тем не менее, это время наступило. И именно сейчас продавцы все больше нуждаются в защите от покупателей и потребителей услуг. Ведь мы живем в эпоху потребительского экстремизма.

В отличие от обилия прав у покупателей Закон «О защите прав потребителей» почти не называет способы защиты прав продавца.

Вот и получается, что прямо установленных законом способов защиты прав продавца нет, и тогда неизбежно мы приходим к пониманию важности соблюдения возложенных на продавца обязанностей. Только неукоснительное их исполнение даст возможность продавцу спастись от произвола покупателя.

Ведь продавцу нужно доказывать, что его действия не противоправны с точки зрения закона. Важно помнить: защитить свои права продавцу возможно лишь, когда соблюдены все права потребителя.

Больше всего продавцам не нравится статья 25 ФЗ «О защите прав потребителя». Именно в ней говорится о замене на аналогичный товар и возврате денег покупателю. И условия, по которым товар может не подойти, весьма расплывчаты. При желании потребитель всегда может сослаться на не тот фасон, цвет и даже запах.

**Необходимо обращать пристальное внимание на сохранность ярлыков и пломб, ведь доказать, что товаром уже пользовались весьма не просто. Следы эксплуатации не всегда сразу заметны на товаре.**

Не помешает и присутствие свидетелей. А в акте приема фиксация доказательств, подтверждающих, что товаром уже пользовались (если это соответствует действительности). Так же полезным может оказаться приложение фотографий с датой фотосъемки.



Если даже такое поведение не остудит пыл покупателя, то в суде, собранные подтверждения помогут вам отстоять свою позицию. При высокой важности предмета спора – сразу посылайте товар на экспертизу.

## **Защита прав продавца при поступлении претензии потребителя**

### ***Что нужно сделать?***

- Принять товар вместе с заявлением, в котором должно быть указано конкретное требование покупателя (вернуть деньги, заменить, произвести ремонт и т.д.).
- Без согласия покупателя самостоятельно требования на свое усмотрение заменять нельзя.
- Попытайтесь добиться письменного согласия о возможном изменении требования. К примеру, на возможность ремонта, хотя изначально потребитель хотел бы получить деньги за товар.

Бывают случаи, когда продавец уверен в том, что проданный товар не имел недостатков и дефектов. Тогда будет полезным провести экспертизу с приглашением на нее потребителя. Оно должно быть зафиксировано в письменном виде, а решение участвовать в ней или нет – личное право покупателя.

**Важно! Если результаты экспертизы подтвердят, что дефект в товаре возник не по вине продавца, то покупатель обязан будет возместить деньги, потраченные на ее проведение.**

Что касается гарантийного срока, то ответственность за недостатки, обнаруженные в течение этого времени всегда лежит на продавце. Если только он не докажет, что эти дефекты возникли после покупки по вине потребителя или другим причинам.

Продавцу крайне важно очень строго соблюдать время рассмотрения претензий покупателя, иначе он рискует получить взыскание неустойки и штрафа в судебном порядке. В том числе, за то, что отказался удовлетворить требования потребителя

добровольно.

***Важные моменты для защиты прав продавцов:***

- Правильная оценка требований потребителя при поступлении претензии.
- Попытка разрешить спор на досудебном этапе, с возможным привлечением юриста.
- Составление правильного отзыва на исковое заявление покупателя, в котором должны присутствовать доказательства отсутствия

противоправности в решениях продавца. Так же можно прикрепить ссылки на соответствующие статьи Закона «О защите прав потребителя».