

Нужна ли коробка при возврате товара по закону



Часто в магазине отказывают в возврате денежных средств за товар и в обмене изделия, если у покупателя не сохранена либо повреждена упаковка от изделия.

Имеет ли такой отказ под собой законные основания и можно ли все-таки без упаковки вернуть изделие в магазин? На эти вопросы мы дадим подробные ответы в данной статье.

Должен ли покупатель предъявлять продавцу упаковку товара при выполнении его возврата?

Когда мы покупаем бытовую технику, она чаще всего упакована в коробки. Но нужно ли хранить эти коробки до конца срока гарантии, непонятно. А вопрос совсем не праздный, потому что коробки могут занимать достаточное место на нашей жилплощади.

Часть продавцов рекомендует сохранять эти короба до дня окончания срока гарантии, и пугают тем, что в противном случае возникнут проблемы с сервисным обслуживанием и гарантийным ремонтом, обменом и возвратом, если таковой понадобится.

Важно! Если покупатель не сохранил коробку, то это не основание для отказа в ремонте, возврате или обмене продукции.

Если продавцы недобросовестно относятся к своим обязанностям и вашим правам, и все – таки отказывают вам в реализации вашего законного права по причине отсутствия коробки, то смело ссылайтесь на нормы, прописанные в нашем законодательстве.

Согласно закону потребитель, совершая покупку, не обязан ни

платить за фирменную упаковку, ни сохранять ее в целости до окончания срока гарантии.

Любые претензии продавцов и магазинов в этом направлении являются незаконными, поэтому сразу же обращайтесь в проверяющие деятельность подобных организаций, инстанции.

Бывает, что магазин отказывает в проведении ремонта по гарантии, если дефектный товар привозится без упаковки. И сотрудники начинают говорить, что данные дефекты образовались в результате транспортировки, не соответствующей требованиям изготовителя.

Чтобы с вами этого не произошло, потребуйте от продавца организации доставки товара за его счет. Это требование будет законным, если ваша покупка весит более 5 кг и является крупногабаритной. Таким образом, вы заранее снимите все возможные обвинения со стороны магазина о неверной транспортировке.

Если ваши права нарушены, и продавец все-таки продолжает отказывать в принятии товара из-за отсутствия упаковки, то обратитесь с жалобой к руководству магазина. Если и это не помогает, то обращайтесь в общество по защите прав потребителей.

Упаковка товара может выполнять еще одну дополнительную функцию, то есть подтверждать факт покупки изделия у данного продавца. Но если дефекты имеют явно выраженный характер, то про упаковку у вас никто даже спрашивать не будет.

В любом случае в законе Российской Федерации не присутствует положений о том, что производственная упаковка в случае возврата или обмена, должна быть предоставлена продавцу вместе с изделием.

Когда продавец просит вернуть в магазин весь товар, то это значит, что вернуть нужно:

- основную вещь;
- комплектующие к этой вещи;

Исключение составляет упаковка и компоненты, которые быстро изнашиваются и становятся непригодными после первой эксплуатации.

Важно! Если на упаковку продавцом или производителем нанесено предупреждение о том, что она должна быть сохранена, так как на ней содержится информация об изготовителе, то сохраните эту упаковку. Согласно закону без нее продавец вправе отказать вам в возврате/обмене товара в случае необходимости.

Как вернуть товар хорошего качества, если нет упаковки?

Если необходимо вернуть товар хорошего качества без упаковки, то главное, что стоит сделать, это сохранить товарный внешний привлекательный вид не только самого изделия, но и упаковки к нему. Но и здесь может возникнуть двоякая ситуация, потому что категорического запрета на обмен изделия в таком случае тоже нет.

Конечно, многое будет зависеть от магазина, в котором вы совершали покупку и от лояльного отношения руководства к ситуации. Чтобы защитить свои законные права обратитесь к помощи профессионального юриста, который сможет обеспечить вам полное сопровождение по данному вопросу и оказать помощь.

Если вещь куплена в интернет-магазине, то тут есть свои нюансы. Вы можете вернуть ее в течение 7 дней после получения даже без объяснения причин.

Будьте внимательны и правильно заполните форму возврата, которая должна быть вложена в посылку с товаром. Если же такой формы не окажется, то вернуть изделие без объяснения причин вы сможете в течение 3-х месяцев.

Так же для возврата выполните следующие условия:

- Сохраните товарный вид изделия;

- Постарайтесь сохранить целостность упаковки;
- Не отрывайте ярлыки и пломбы изготовителя.

Если вышеперечисленные условия будут выполнены, то вы без проблем сможете вернуть изделие в интернет магазин даже без упаковки, независимо от его качества. Если вам отказывают в вашем законном праве, обратитесь к юристу для принятия оптимального решения.