

Обмен товара в течение 14 дней по законодательству



Приобретение какого-либо товара считается полноценной сделкой купли-продажи, а значит, у покупателя есть возможность, при определенных условиях, расторгнуть заключенное соглашение и вернуть купленную вещь, обменять ее или получить частичную компенсацию за обнаруженный дефект.

К таким условиям относятся:

- наличие выявленных в процессе эксплуатации недостатков – как функциональных, так и эстетических;
- несоответствие ожиданиям приобретателя (по цветовой гамме, функциональности, фасону, габаритам и т.д.) при отсутствии явных изъянов.

Согласно Закону о защите прав потребителей, вернуть такие изделия, за некоторыми оговоренными исключениями, любой гражданин вправе в течение 15 дней с момента приобретения – или 14 суток, если начинать отсчет со следующего после заключения сделки дня.

Часто случается, что приобретатель не возвращает товар не потому, что его все устраивает, а из-за отсутствия элементарных знаний защищающего его права закона. Ниже будет рассказано об особенностях возврата товара или получения компенсации в соответствии с действующим российским законодательством.

Каким образом покупатель может обменять приобретенную продукцию до

истечения 2-х недельного срока?

Покупатель, в течение 14 суток после совершения покупки обнаруживший, что товар не отвечает предъявляемым им требованиям или имеет серьезные недостатки, мешающие его будущей эксплуатации, может выбирать между четырьмя моделями поведения в отношении продавца (поставщика):

- Получить назад потраченные деньги, вернув в магазин (торговую точку) товар.
- Не отказываясь от покупки, обменять негодную (или неподходящую) вещь на такую же, но хорошего качества (или с устраивающими клиента параметрами);
- Провести за счет второй стороны сделки ремонт имеющего изъяны товара – или получить компенсацию за самостоятельно проведенные ремонтные работы.
- Получить частичную компенсацию потраченной на приобретение изделия суммы в соответствии с серьезностью обнаруженных недостатков.

Технически наиболее сложно вернуть негодный товар и получить назад свои деньги, однако эта процедура полностью соответствует рекомендациям Закона о защите прав потребителей и вполне осуществима.

Следующий важный вопрос – в какой срок можно обратиться к продавцу с претензией?

Согласно Закону о защите прав потребителей, это можно сделать на протяжении 14 суток после покупки. Этот срок начинает истекать со следующего дня после заключения сделки купли-продажи, поэтому будет удобнее отсчитывать 14 дней со времени приобретения изделия.

Хотя в установленный законом четырнадцатидневный срок включены все праздники и выходные, он может быть продлен на сутки, если последний расчетный день приходится на еженедельный выходной (воскресенье) или праздничный день (к примеру, 9 Мая). В

любом случае, лучше всего, чтобы не возникало лишних споров, заранее согласовать с продавцом или администратором срок возврата.

Важно понимать, какие критерии отвечают понятию качественного и некачественного товара. С первым понятием все просто: товар качественный, если полностью выполняет заявленные функции и не имеет дефектов – или, в крайнем случае, просто устраивает покупателя.

Бракованное (некачественное) изделие, напротив, имеет выраженные эстетические (декоративные) недостатки и/или не может применяться при осуществлении той деятельности, для которой оно и было изготовлено и приобретено.

Потерять необходимые характеристики товар может по вине производителя, поставщика (перевозчика), собственно продавца, самого покупателя или третьих лиц. Понятно, что в двух последних случаях компенсации за испорченную вещь по закону не положено.

Гражданину, желающему вернуть приобретенный ранее товар или обменять его на качественный, следует придерживаться следующего алгоритма действий:

- Прийти с негодным изделием в соответствующую торговую точку. При этом желательно взять с собой не только сам товар, но и все элементы упаковки, а также платежный документ (чек).
- При личном контакте показать продавцу (или администратору), что приобретенная вещь не соответствует ожиданиям или является бракованной.
- В идеале соглашение о замене товара или возврате вещи должно быть достигнуто на месте; в иных случаях, после написания необходимых претензий, покупателю придется обращаться в суд.

Хотя наличие кассового чека крайне желательно, его отсутствие (в случае, к примеру, утери) не является препятствием для

дальнейшего общения с продавцом, если имеющий претензии гражданин может предоставить свидетелей совершения сделки, кроме того, можно попросить проверить кассовую ленту, срок хранения которой в магазине превышает установленный срок обращения за возвратом.

Следует понимать, что возвращаемый товар не должен быть испорчен самим покупателем или не контролируемые магазином третьими лицами, а также на нем должны сохраниться все заводские пломбы и прочие защитные элементы.

Если гражданин хочет обменять негодный товар на аналогичный, но приемлемого качества, а такого в момент обращения нет в наличии, представитель продавца, при согласии покупателя подождать, обязан в кратчайшие сроки сообщить последнему о поступлении в торговую точку нужного изделия.

Согласно Закону о защите прав потребителей, большинство товаров может быть возвращено в отведенный 14-дневный срок, исчисляющийся со следующего дня после заключения сделки купли-продажи.

Однако есть исключения. В частности, нельзя вернуть полностью пригодный и исправный товар (просто потому, что покупателю хочется вернуть потраченные деньги).

Вещь, полностью пригодную функционально, но не подошедшую по внешним характеристикам (расцветке, габаритам и т.д.), можно вернуть до истечения указанного периода.

Не предусмотрен законом и, следовательно, скорее всего не будет осуществлен возврат следующих категорий товаров:

- текстильной продукции;
- оружия;
- техники, предназначенной для ведения сельского хозяйства;
- украшений из драгоценных металлов, имеющих в конструкции камни;

- медицинских препаратов и изделий;
- элементов нижнего белья;
- предметов, необходимых для соблюдения личной гигиены;
- косметической и парфюмерной продукции;
- растений и животных;
- сложной бытовой и электронной техники.

После приобретения технически сложного изделия гражданин имеет право, в соответствии с Законом о защите прав потребителей, обратиться в торговую точку с письменной претензией в течение 15 дней с момента совершения покупки.

Негодный товар может быть возвращен и по истечении указанного выше периода, если:

- срок возврата был сорван по вине поставщика (продавца);
- товар не представляется возможным отремонтировать;
- продукт можно использовать только в течение календарного месяца, что должно быть дополнительно оговорено в гарантии.

Предоставляемый продавцу для устранения проблемы срок составляет, согласно действующему законодательству, 10 дней с момента получения претензии.

Вернуть товар можно и в течение гарантийного периода. В большинстве случаев, он оговаривается в сопроводительной документации. Если же такой информации не предоставлено, следует ориентироваться на максимальный установленный законом срок – 2 года со дня заключения сделки купли-продажи.

Возможен возврат после окончания этого периода, если необходимо устранить дефекты, возникшие еще до передачи продавцом товара в распоряжение клиента. В этом случае срок гарантии начинает истекать со дня направления письменной претензии в торговую точку.

Составление претензии

Как было указано выше, Законом о защите прав потребителей не предусмотрен возврат в 14-дневный срок после заключения сделки купли-продажи технически сложных товаров. В частности, по мнению продавцов, это касается USB-модемов.

Тем не менее, если у гражданина есть доказательства неисправности прибора, вернуть можно и товары из данной категории – при составлении соответствующего акта, заверенного подписями обеих сторон ранее заключенной сделки. Отказ поставщика (продавца) расписаться на этом документе не является препятствием и должен быть отмечен в акте.

Согласно действующим нормам, если товар продается в упаковке, она должна быть не повреждена и иметь все предусмотренные пломбы и прочие элементы защиты.

Этим правилом допустимо пренебречь, если без вскрытия упаковки невозможно оценить изделие – к примеру, когда речь идет о товарах, предназначенных для занятий спортом (фитнесом).

Вернуть подобные изделия, как и остальные, можно, при наличии неисправностей, в течение того же 14-дневного периода после оформления сделки купли-продажи.

Гражданин, желающий вернуть товар, должен быть готов к составлению претензии в письменном виде; при этом бумага должна содержать следующие данные:

- Дату, когда была приобретена вещь;
- Перечень обнаруженных в ходе эксплуатации изъянов;
- Предпочитаемый приобретателем способ разрешения проблемы (возврат денег в полном объеме, частичная компенсация, соответствующая серьезности обнаруженного дефекта, ремонт за счет продавца, обмен на такой же качественный товар);
- Подписи каждой из сторон совершенной сделки и печать продавца (поставщика).

Документ оформляется в двух экземплярах: по одному для

продавца и покупателя.

[Образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно скачать здесь.](#)

[Образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Если представитель продавца отказывается подписывать документ и ставить печать, не следует с ним спорить: в этом случае достаточно направить подписанную имеющим претензии гражданином бумагу заказным письмом.

В случае, когда по получении письма продавец в течение 14 суток не предпринял никаких действий, у клиента остается один выход: подать исковое заявление в суд. Перед этим составляется акт об отказе продавца от исполнения обязанностей.

[Образец искового заявления на возврат денег за товар.](#)

Гражданин, не сохранивший платежный документ (кассовый чек), может подтвердить факт совершения покупки, предоставив показания присутствовавших при этом свидетелей или попросив магазин поднять хранящуюся кассовую ленту.