

Обмен возврат товара надлежащего качества сроки

[Главная](#) » [Защита прав потребителей](#) » [Возврат и обмен товара](#) » [Возврат товара](#) » Сроки обмена и возврата товара надлежащего качества



Возврат или обмен покупки регулируются статьями Федерального закона «О защите прав потребителей» и ГК РФ. Правила для возврата и обмена покупки регулируют взаимоотношения между потребителями и продавцами, а также продавцами и производителями, и поставщиками.

Данными законодательными актами регулируются права потребителей на:

- Товары и услуги, соответствующие качеству;
- Полную и достоверную информацию о товаре или услуге;
- Общественную и государственную защиту интересов покупателей.

Для оформления обмена или возврата нужно предъявить документ, подтверждающий оплату, а также подтверждающий личность гражданина. Хотя отсутствие документального подтверждения покупки не может быть причиной для отказа возвращения товара в магазин. Подтверждением в данном случае могут служить свидетельские показания.

**В течение какого времени покупатель
имеет право обменять или сдать
обратно товар, согласно**

действующему законодательству?

Возможно ли вернуть приобретенный товар продавцу зависит от того срока, который уже прошел со дня покупки.

Законодатель устанавливает 3 периода времени, и соответственно каждому из них отвечают свои особенности:

1. Двухнедельный срок для возвращения товара (если учитывать день покупки, то этот период будет составлять 15 дней). Этот срок предназначен для возврата покупки, которая не удовлетворила покупателя, но находится в исправном состоянии (не удовлетворила расцветка, комплектация или фасон). В этот период также могут быть возвращены товары, которые являются технически сложными, у которых имеются серьезные недостатки или дефекты.
2. Срок гарантийного обслуживания – в этот период производитель или продавец несет полную ответственность за работоспособность. Этот срок может разниться в зависимости от того, кем он установлен – производителем, законодательством или продавцом. В связи с этим обычно принимают самый большой срок, для гарантийного обслуживания.
3. Срок работы товара, в этот срок производитель должен устранять все неполадки, если они возникли до покупки. Срок службы устанавливается добровольно или в техдокументации к продукту (а этот срок считается со дня выпуска данного продукта с завода производителя). Если вдруг производитель не указывает срок работы, то устанавливается срок по закону, и равен он 10 годам.

Покупатель имеет право на обмен товара, который не относится к продовольственным и соответствует критериям качества, на товар-аналог, только в том случае, если покупка не подошла по определенным параметрам (габариты, фасон, расцветка, размер, комплектация).

Это можно сделать в двухнедельный срок (день покупки не

считается).

Замена товара, который не относится к продовольственным товарам, но соответствует качественным характеристикам, может быть осуществлена только в том случае, если товар не использовался по назначению, сохранен его товарный вид, свойства потребительские не изменены, все клеммы и пломбы фабричные, а также имеются чеки, либо другой документ, который может подтвердить покупку. Конечно, отсутствие документа, подтверждающего оплату товара, не может быть причиной для отказа в принятии покупки назад. Подтвердить данный факт можно показаниями свидетелей или по штрих-коду товара.

Но Правительство РФ устанавливает список товаров, которые не могут быть обменяны.

А теперь давайте рассмотрим правила, по которым осуществляется обмен товара соответствующего качества:

- Если товар не подходит по определенным параметрам (цвет, фасон, габариты, размер, форма или комплектация). Очень важно, что в данном случае очень много причин, чтобы вернуть товар надлежащего качества. В случае, если покупателю не подошла мебель по габаритам, он может заменить ее на другую, либо вернуть.
- Обмен производится в двухнедельный срок со дня покупки. Обычно данный срок дается для окончательного решения. Это правило дает заменить товар, если его сразу не применили, а когда воспользовались, поняли, что не подходит данная покупка. Обычно этот срок практически используется при покупке одежды.

 [Как сделать возврат товара через суд?](#)

Про необходимые документы на возврат товара от физического лица, [читайте тут.](#)

Можно ли сделать возврат товара на рынке, читайте по ссылке: <http://uropora.ru/zashhita-prav-potrebitelej/vozvrat-t>

- Замена товара возможна только тогда, когда товар не использовался по назначению, сохранен товарный вид, потребительские свойства, клеммы, фабричные пломбы и ярлыки. Это правило связано с тем, что товар будет повторно продан, поэтому пользоваться товаром и вернуть его назад не получится.
- Правительство РФ утвердило перечень товаров, которые не могут быть заменены. Этот перечень находится в открытом доступе, и с ним может ознакомиться любой желающий. Поэтому прежде чем бежать менять товар, советуем вам это сделать. Например, данное правило можно отнести к покупке автомобиля, даже если он не подошел по цвету или комплектации, покупатель не сможет его вернуть.

Как правило, потребитель может вернуть товар, который был приобретен, но не подошел по каким-либо параметрам, но обязательно нужно соблюсти срок возврата товара, который составляет 14 дней со дня покупки (день покупки из расчета исключается).

При возврате товара необходимо соблюсти следующие условия:

- 2 недели для возврата товара (не включая день покупки);
- Товарный вид, ярлыки и этикетки сохранены;
- Купленный товар не относится к продуктам питания;
- Данный вид товара не включен в перечень товаров, которые обмену и возврату не подлежат, утвержденный Постановлением Правительства от 19 января 1998 года;

Самые распространенные категории покупок, которые входят в вышеуказанный перечень – это лекарственные средства, а также средства личной гигиены, чулочно-носочные товары, парфюмерия, посуда, ювелирные изделия, бытовая химия, транспортные средства, оружие, животные и растения.

Специальные правила предусмотрены для возвращения или замены

товаров, которые соответствуют качеству, но куплены дистанционно (через интернет-магазин), в этом случае потребитель не может осмотреть товар до его фактического получения, а оплата обычно производится раньше.

При дистанционной покупке потребитель имеет право отказаться от нее в любой момент, как до получения товара, так и после фактического получения в течение недели. Но и из этого правила есть свое исключение, что может любого виртуального предпринимателя поставить в очень непростое положение.

Закон «О защите прав потребителей» гласит, что если продавец не уведомил покупателя в письменном виде о сроках возврата, то у покупателя данный срок продлевается до 90 дней, и это оспаривать бесполезно.

Другими словами, если покупатель не расписался о том, что ему разъяснены сроки и порядок возврата товара, он может отказаться от данного соглашения и требовать возврата денежных средств, уплаченных за данный товар.

Поэтому предпринимателям, которые ведут бизнес в Интернете, то есть дистанционно, следует помнить об этом правиле и соответственно со всеми документами, сопровождающими товар, отправлять информационный листок, который разъясняет потребителю это положение.

Потребителю также необходимо помнить данное положение, ведь, как часто происходит после приобретения товара дистанционно, он может не подойти, а интернет-магазин отказывает покупателю в замене купленной вещи, указывая на то, что потребитель пропустил срок. В таком случае первым делом нужно проверить все документы, которые сопровождали товар, и, если в этом пакете присутствовала информация о сроках и порядке возврата, в случае их присутствия, его отказ будет правомерен.

Для предотвращения всех разногласий между потребителем и продавцом, клиенту необходимо иметь при себе документ, удостоверяющий личность, а именно, паспорт.

Правила осуществления торговли некоторых типов товара устанавливают список документов, которые должны оформляться при возвращении или замене товара.

Данные документы должны включать в себя следующие данные:

- Наименование юридического лица, осуществляющего торговлю, в соответствии с регистрационными данными;
- Данные потребителя (фамилия, имя, отчество);
- Дата покупки или заключения соглашения, а также документов, подтверждающих факт передачи товара;
- Сумма уплаченных денежных средств, которые необходимо вернуть потребителю (или частично вернуть, в случае замены);
- Подписи продавца и потребителя или их представителей по доверенности, которые имеют соответствующие полномочия.

Обратите внимание, что возврат денежных средств не всегда осуществляется в день обращения потребителя.

В случае возврата денежных средств, они могут быть отправлены потребителю несколькими способами (но в случае согласия на то самого покупателя):

- С помощью почтового перевода, который отправляется по месту пребывания покупателя;
- С помощью наличного расчета непосредственно по месту возврата товара;
- С помощью безналичного расчета на счет потребителя в банке.

Естественно, что все расходы, связанные с переводом, несет только продавец, а покупатель должен получить сумму, уплаченную за товар.

Обратите внимание, что для возврата товара необходимо это сделать в установленные сроки. В противном случае продавец правомерно может отказать в возврате денежных средств или замене товара аналоговым, а также соблюсти все правила,

установленные законодательно, для возврата или замены товара.