

Подлежат ли возврату табачные изделия по закону?



Права покупателей, если товар, который был ими куплен, оказался некачественным, защищаются законом «О защите прав потребителей». При обнаружении этих фактов им следует обратиться в торгующую организацию с претензией и обосновать свои требования по замене товара на качественный или возврате уплаченных за него денег.

Подтверждением приобретения товара именно у этого продавца будет служить чек или иной документ об оплате. При обоснованности требований заявителя его просьбы будут удовлетворены.

Если же стороны этого конфликта не смогут договориться между собой и между ними возникнет спор, то решать его придется в суде. Также следует знать, что закон допускает возможность возврата покупателем и качественного товара. В каких случаях это возможно?

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат возврату

Покупателям следует знать, что любой непродовольственный товар, если после покупки мнение покупателя о нем изменится и он пожалеет о его приобретении, можно будет вернуть торгующей организации или поменять его с пересчетом разницы в цене. Это правило не применяется к продовольственным товарам.

Например, покупателю не подошли размер, расцветка, фасон изделия. Даже если купленный товар не имеет абсолютно никаких

изъянов, у покупателя не должно возникнуть проблем.

Главное, чтобы возвращаемый товар не был использован, не потерял своих потребительских свойств и имел ненарушенные пломбы или ярлыки. Но сделать это можно только в течение ограниченного срока: четырнадцати дней, не считая дня совершения покупки. Этот срок установлен для любого товара.

Но покупателям следует знать о том, что установлен еще перечень товаров непродовольственного назначения, которые обменивать или возвращать запрещено. Речь идет только о товарах надлежащего качества, которые потом перестали устраивать покупателя. Этот перечень достаточно обширен.

Все входящие в него товары можно разбить на основные группы:

- предметы гигиены, косметика, парфюмерия;
- медицинские и лекарственные препараты;
- ювелирные изделия;
- мебель для дома;
- бытовая химия и пестициды;
- животные и растения,
- непериодические издания;
- сложная бытовая техника;
- табачные изделия;
- транспортные средства;
- отделочные и строительные материалы.

Что касается табачных изделий, то вернуть их торговой организации при хорошем качестве не представляется возможным. Другое дело, если товар окажется с дефектом. Ведь такие товары обмениваются при любых обстоятельствах.

Товар ненадлежащего качества можно на вполне законных основаниях вернуть продавцу. Что для этого нужно покупателю? Прежде всего, он должен знать нормы законодательства по вопросам защиты прав потребителей, на которые ему придется сослаться при написании претензии.

Обязательно следует подтвердить факт покупки некачественного товара именно в этой торговой организации и предъявить документы об оплате покупки. Важно знать, что отсутствие чека не будет препятствием для защиты прав потребителей. Закон допускает возможность доказывания факта покупки свидетельскими показаниями.

В претензии стоит подробно указать в чем заключаются недостатки товара, его дефекты. Возможно, что они носят скрытый характер и обойтись при решении спора без экспертизы не получится. При этом недостатки товара не должны быть связаны с неправильной его эксплуатацией самим покупателем.

Поэтому после покупки товара рекомендуется внимательно ознакомиться с инструкцией по его применению, особенно это касается предметов бытовой техники и дорогостоящих товаров. Также потребуются документы на купленный товар и гарантийный талон.

Не всегда недостатки товара можно выявить сразу после совершения покупки. Статья 19 указанного выше закона оговаривает, что обнаружение недостатков товара в течение его гарантийного срока также дает право покупателю предъявить претензию.

На некоторые товары при их покупке можно у продавца также приобрести и дополнительную гарантию на него: это увеличивает срок для претензий со стороны покупателя.

Претензия пишется в произвольном виде, но в ней должны быть отражены следующие обстоятельства:

- наименование той организации, у которой был приобретен некачественный товар. Претензия должна быть адресована организации с указанием его руководителя;
- данные о заявителе, адрес, номера телефонов, чтобы продавец при необходимости мог связаться с покупателем;
- когда, где и какой товар был приобретен;
- когда были выявлены его недостатки и в чем они

закljučаются;

- о чем просит заявитель (заменить товар, произвести его ремонт или вернуть ему деньги);
- перечень прилагаемых к претензии документов (чек, иные документы по оплате товара, документы на товар и гарантийный талон);
- дата и подпись заявителя.

Претензию рекомендуется составить в двух экземплярах и вручить ее продавцу. На экземпляре заявителя торгующая организация должна сделать отметку о том, что заявление ими принято. Претензия может быть отправлена и по почте, желательно с получением уведомления об ее вручении адресату.

[Образец претензии для возврата некачественного товара можно скачать здесь.](#)

По закону обоснованная претензия должна быть удовлетворена в течение 10 дней. На проверку доводов претензии по некоторым товарам, имеющим сложные технические характеристики, продавцу дается 45 дней. За это время он должен провести экспертизу товара, оплатив ее за свой счет. Покупатель, если у него есть желание, имеет право присутствовать при ее проведении и при несогласии с ее результатом обжаловать его.

Если продавец умышленно затягивает проведение экспертизы или уклоняется от нее, то в интересах покупателя произвести ее самостоятельно. Следует собирать все документы о расходах покупателя, ведь он сможет впоследствии взыскать с продавца всю потраченную им сумму, если его доводы окажутся достоверными и дело завершится положительным для него решением суда.

Если не удалось решить конфликтную ситуацию в досудебном порядке и добиться нужного результата, за покупателем остается право обратиться в суд с исковым заявлением.

В этом случае также все понесенные затраты покупателя, связанные с оплатой экспертизы, услуг юристов, убытков и

морального вреда также будут возложены судом при обоснованности иска на ответчика. В интересах продавца внимательно и объективно рассмотреть претензию покупателя во избежание дополнительных расходов.