

Порядок возврата товара в магазин по законодательству



С каждым человеком хотя бы однажды в жизни приключается ситуация, когда он делает покупку в магазине, и она оказывается с дефектами, ломается через какое-то время либо просто не подходит для использования по назначению по различным причинам. И тогда возникает логичный вопрос, можно ли вернуть товар продавцу или обменять его?

Так как ситуации разные, то и варианты действий будут различаться. Рассмотрим самые распространённые вопросы, которыми задаются покупатели.

Как вернуть продукцию ненадлежащего качества в точку продажи?

Если вы обнаружили какие-либо изъяны в приобретенном товаре, то обращайтесь напрямую к продавцу и:

- Просите обменять изделие на аналогичное, но хорошего качества.
- Предлагайте вариант с обменом на товар другого производителя, с перерасчетом его стоимости.
- Настаивайте на снижении цены на бракованный товар.
- Требуйте бесплатного ремонта товара ненадлежащего качества.
- Просите компенсировать вам расходы за устранение брака своими силами, или с помощью третьих лиц.
- Настаивайте на возврате денег за бракованный товар.

Какой именно способ действий вы выберете, зависит от вашего

желания.

- Если вы обнаружили брак в течение 14 дней после покупки, то возвращайте товар смело назад, особых проблем с этим не возникнет.
- Если прошло более 14 дней вы уже пользовались товаром, то уточните, есть ли гарантийный срок у купленного изделия. При наличии гарантийного срока бракованное изделие так же можно вернуть без проблем.

Как вернуть товар продавцу в магазин:

- Заполните бланк претензии в двух экземплярах и перечислите там все недостатки товара. Один останется у вас, второй у продавца. Имейте в виду, что продавец имеет полное право на проведение экспертизы качества товара.
- Если вас устроит обмен на аналогичный товар, то на обратной стороне заявления составьте акт замены, а именно:
- Письменно подтвердите состоявшуюся процедуру обмена и отсутствие каких-либо претензий к продавцу.
- Если вам возвращают деньги за покупку, то на обратной стороне так же напишите, что деньги получены и поставьте свою подпись.

Если вы купили товар из группы не продовольственных товаров и имеет хорошее качество, то причины для возврата могут быть следующие:

- Не подходят габариты изделия.
- Не та форма.
- Не подходящая расцветка.
- Не тот фасон.
- Не устраивает комплектация.
- Не подходит размер.

Причин, конечно же, может быть намного больше. Согласно закону, вы не должны объяснять, что именно вас не устраивает в

покупке, тем более, если не прошло еще 14 дней с момента заключения сделки купли продажи. Кстати, день покупки в эти 14 дней, не учитывается.

Какие условия вы должны соблюсти, чтобы вернуть товар в магазин:

- Не используйте возвращаемый товар.
- Сохраните его внешний товарный вид.
- Обеспечьте сохранность его потребительских свойств.
- Соблюдайте сохранность фабричных пломб и ярлыков.
- Сохраните кассовый и/или товарный чеки, либо другие документы, способные подтвердить факт оплаты товара.
- Если чек не сохранен, то ведите свидетелей, которые были очевидцами вашей покупки. Если дело дойдет до суда, то их показания сыграют в вашу пользу.

Чаще всего, продавец предлагает вам обменять товар на аналогичный, но с другими, устраивающими вас параметрами, например, другого размера или цвета. Однако может случиться, что такового изделия у него в наличии нет. Тогда просите вернуть вам деньги за покупку.

Согласно закону продавец обязан вернуть вам деньги в течение трех суток, а не моментально. Если вы производили оплату товара картой, то сроки для возврата денег не меняются.

Помните, если вы смогли соблюсти все условия, то ваше законное право на обмен или возврат будет исполнено. Но если продавец вдруг станет чинить вам препятствия и откажется возвращать деньги или обменивать товар, то составляйте претензию, а потом обращайтесь в судебные инстанции.

В магазин вы можете вернуть не только вещь с браком, но и без такового, то есть изделие надлежащего качества. Если вам придется возвращать такую вещь, то стоит писать заявление. Претензия же составляется, когда речь идет о бракованном товаре.

Составляйте претензию максимально правильно, это позволит вам избежать потери времени на переписывания. Поможет сэкономить нервы на выяснения различных обстоятельств и увеличит ваши шансы на благоприятное для вас решение вопроса.

Как максимально грамотно составить претензию на возврат товара:

- Напишите претензию в двух экземплярах, один вручите продавцу, второй оставьте себе, предварительно попросив продавца расписаться на нем о вручении.
- Подробно опишите обстоятельства совершения покупки, укажите дату, время и место, где вы приобрели изделие.
- Укажите все известные вам характеристики товара, например, его наименование, номер модели, название марки, его цвет, его размер, комплектацию, артикул, серийный номер и тому подобное.
- Перечислите все обнаруженные недостатки и обстоятельства, при которых они были выявлены.
- Обязательно укажите, что наличие этих дефектов не позволяет использовать изделие по его прямому назначению.
- Напишите, что во избежание разногласий о причинах возникновения дефектов у покупки, просите продавца провести экспертизу качества товара за его счет.
- Для убедительности добавьте ссылки на законы, обязывающие продавца взять обратно товар с браком, а именно: статья 18 закона РФ по защите прав потребителей, которая гласит, что покупатель может вернуть товар продавцу, если товар ненадлежащего качества; статья 309 Гражданского кодекса РФ, которая говорит о том, что вся обязанности продавца должны исполняться согласно нормам закона РФ; статья 310 Гражданского кодекса РФ, которая не допускает односторонних отказов от исполнения обязательств по договору купли – продажи; статья 503 Гражданского кодекса РФ, которая дублирует положения статьи 18 Закона о правах покупателей.

- Укажите наличие кассового или товарного чека, а если его нет, сошлитесь на пункт 5 статьи 18 закона о правах покупателя, на основании которого, отсутствие платежных документов - не основание для отказа в возврате бракованного изделия в магазин.
- Если покупка крупногабаритная и весит более 5 кг, то в претензии укажите способ доставки этого товара в магазин. Согласно пункту 7 закона о правах потребителя доставкой должен заниматься сам продавец, но если это невозможно по каким-либо причинам, и покупатель сам организует процесс, то продавец обязан возместить затраты покупателя на доставку.
- Все пункты прописывайте кратко, емко, приводите в доказательство факты и оперируйте нормами законодательства Российской Федерации.
- В конце обязательно проставьте дату, свою подпись и расшифровку подписи.