

Потребительский закон возврат товара



Несмотря на то, что закон «О защите прав потребителей» был принят более 20 лет назад, немногие покупатели осведомлены о том, что у них есть право вернуть не только некачественный товар, но и покупку, которая не подошла им по каким-либо другим характеристикам.

Также стоит отметить, что данный документ защищает не только права потребителей, но и нередко встает на сторону продавцов в случае недобросовестных действий со стороны покупателей.

Что говорится в законе о ЗПП относительно возможности проведения процедуры возврата приобретенной продукции?

Практически каждому потребителю знакома ситуация, когда:

- Был куплен качественный товар, однако по прибытии домой обнаружались существенные дефекты или производственные недостатки;
- При повторной примерке дома товар оказался неподходящего размера, цвета, фасона или дизайна и т.д.;

Что же необходимо предпринять в подобных случаях?

Согласно действующему законодательству, некачественный товар или же продукция, которая не подошла потребителю по ряду других характеристик (отличных от качества), подлежит обмену на аналогичную модель в ценовом диапазонеменяемого изделия. Также можно осуществить возврат денежных средств за покупку

товара.

Под обменом продукции надлежащего качества принято понимать возможность замены покупки, которая по каким-либо критериям не устраивает покупателя. Данное право можно использовать в течение 2-х недель с момента совершения покупки.

Если же данные условия не были выполнены, то в силу вступают иные правила возврата (обмена) вещи, при этом:

- Изделие должно полностью сохранить первоначальный товарный вид (не иметь видимых следов эксплуатации, повреждений, вмятин, царапин и т.д., содержать все исходные бирки, этикетки, ярлыки);
- Должна быть сохранена целостность упаковки;
- При возврате (обмене) покупатель должен предъявить кассовый или товарный чек на покупку;

Так, в случаях, когда купленная вещь не соответствует ожиданиям потребителя или не укомплектована должным образом (в соответствии с прилагаемой к товару инструкцией), покупатель может вернуть ее в место приобретения, соблюдая вышеупомянутые правила.

Считается, что 14 дней – достаточно долгий срок для того, чтобы покупатель окончательно определился, нужна ли ему купленная вещь или нет. К примеру, в течение 14 суток можно полностью выявить все дефекты и недостатки аппаратуры и технических приборов. Поэтому в течение 2-х недель процедура возврата товара проходит намного проще. В случаях, когда потребитель просит обменять товар на аналогичный продукт, который в данный момент отсутствует в магазине, продавец имеет право вернуть денежные средства покупателю.

По истечении данного срока продавец может вполне обоснованно отказать потребителю в возврате или обмене товара.

На практике продавцы зачастую совершают подобные процедуры в устной форме, избегая составления документации. Однако

представители закона рекомендуют делать все строго в соответствии с законодательством, чтобы в случаях дальнейших разбирательств смогло защитить права покупателей и потребителей. Поэтому необходимо оформлять 2 экземпляра заявлений: один для продавца, второй (со всеми печатями и подписями, проставленными торговым представителем) идет на руки потребителю.

В ситуациях, когда торговый представитель отказывается принимать заявление, Вы также имеете право отослать все документы на юридический адрес фирмы заказным письмом с уведомлением о вручении.

Согласно букве закона, продавец обязан произвести обмен некачественного товара на аналогичную качественную модель, вернуть покупателю деньги в срок до 7 дней, или же произвести проверку качества в течение 20 суток.

В случаях, когда у продавца нет возможности произвести обмен товара на качественный в течение недели, он должен проставить покупателю схожую продукцию на временное пользование.

Вернуть качественное изделие без какой-либо веской причины весьма трудно. Все дело в том, что закон не обязывает продавца возвращать деньги за качественную покупку просто потому, что покупатель передумал его пользоваться. Однако в таком случае можно обменять товар на другое изделие у того же продавца.

Существует определенный ряд причин для обмена товара: неподходящий цвет, комплектация, форма, габариты и прочее. Согласно 25 статье закона «О защите прав потребителей», покупатель может обменять товар, не подошедший ему по вышеупомянутым характеристикам на аналогичный. И только в случае, когда у продавца на складе отсутствует необходимая модель товара, покупателю возвращается потраченная сумма денег.

Чтобы осуществить право на возврат товара покупателю необходимо удостовериться в следующем:

- С момента покупки товара прошло не больше 14 дней;
- Товар не должен входить в реестр продукции, не подлежащей обмену и возврату, который установлен Правительством РФ;
- Покупка должна полностью сохранить свой первоначальный товарный вид (упаковку, бирки, ярлыки и прочее);
- При возврате продавец должен убедиться в том, что аналогичной модели на обмен в магазине нет;
- В момент обращения у потребителя присутствует заполненное заявление, содержащее паспортные и контактные данные заявителя, характеристики товара, согласно приложенной к нему документации, причина возврата товара и прочее;
- Желательно указать конкретную причину возврата товара, а ниже написать желаемый способ получения денежных средств;
- Подтвердить заявление чеками на покупку;
- Предоставить один экземпляр документа продавцу, а на втором попросить торгового представителя написать его должность и подпись, и оставить заявление при себе.

Процесс приема-передачи товара необходимо подтвердить актом, который подписывают обе стороны. Согласно Закону, регулирующему коммерческую деятельность между продавцом и потребителем, деньги за товар должны быть переданы в течение 3-х дней с момента подачи заявления. На практике продавцы обычно выдают деньги сразу же после подачи заявления.

В случае если продавец отказывается выполнять свои обязательства и возвращать деньги, потребитель может обратиться с исковым заявлением в суд в защиту своих нарушенных прав.

Если после совершения покупки потребитель обнаружил производственный брак в товаре, у него есть несколько путей решения проблемы:

- Обменять товар на качественный аналог;

- Поменять покупку на аналогичное изделие другой ценовой категории (с перерасчетом цены в пользу покупателя или же возмещением компенсации);
- Попросить продавца предоставить скидку на товар с учетом степени его дефектов;
- Потребовать незамедлительного устранения дефектов или же оплаты ремонта, который совершил за свой счет потребитель;
- Отказаться от покупки и потребовать возврата потраченной суммы денег.

При возврате денежной суммы продавцы зачастую требуют вернуть некачественный товар обратно в магазин. При этом если покупка была крупногабаритной, продавец должен за свой счет произвести доставку товара от дома потребителя до торговой точки.

При отказе от некачественного товара потребитель может следовать нижеуказанному алгоритму действий:

1. Составить заявление об отказе от товара. Как правило, заявление пишется в произвольной форме, однако обязательно должно содержать сведения о заявителе и товаре, перечисление выявленных дефектов, отказ от покупки и требование возврата денег. При желании можно указать в заявлении о том, что Вы хотите лично присутствовать при поведении экспертизы.
2. Проследить за тем, чтобы продавец поставил заметку о приеме документа. Согласно закону, продавец должен принять заявление, товар и, при необходимости, проверить его качество.
3. Лично участвовать в проведении экспертизы. Данная процедура назначается только в случаях, когда продавец не согласен с претензиями покупателя относительно качества товара. Как правило, экспертизу оплачивает продавец, однако в случае, если в ходе процедуры будет выяснено, что брак возник по вине покупателя, на него могут быть возложены все расходы, связанные с проведением проверки качества, перевозки товара, его

хранения и т.д. Потребитель имеет право лично наблюдать за проведением экспертизы и в случае, если у него возникают вопросы о правомерности результатов, он может оспорить их в суде.

4. Получить потраченные денежные средства. В течение 10 дней с момента принятия продавцом заявления, торговый представитель должен выдать денежную сумму покупателю в полном размере первоначальной стоимости товара. При этом продавцу запрещается производить вычет суммы за эксплуатацию товара.
5. Вернуть товар продавцу при получении денег.

Если продавец не соблюдает правил возврата товара, прописанных в законодательстве, Вы можете разрешить все разногласия в суде.

Согласно закону, возврату не подлежат предметы, которые достаточно близко контактируют с телом человека, любые расходные материалы или медицинские предметы.

К данному списку относится также техника, электроника, механизмы, средства передвижения.

В частности, данный перечень товаров включает в себя:

- Лекарства и медицинские препараты;
- Средства для ухода за малышами;
- Предметы личной гигиены;
- Линзы для оправ;

Также возврату не подлежит широкий спектр продукции, которая реализуется за метр изделия (строительные материалы: кабели, проводка, шнуры; отделочная продукция: ковровые покрытия, линолеум, паркет; текстиль: ленты, кружева, тесьма; ткани, кожгалантерея и прочее).

- Животные и растения;
- Непериодические печатные издания (печатная продукция);
- Предметы мебели;

- Парфюмерия и косметическая продукция;
- Швейные изделия и трикотаж (колготки, носки, чулки и прочее);
- Плавательные средства передвижения (лодки, катера и прочее);
- Сложная техника, используемая в быту (электроприборы, радиоэлектроника, электронные игрушки, фото- и видеоаппаратура, инструменты для работы по дереву и металлу и т.д.);
- Телефонные аппараты.

Найти полный перечень товаров можно в открытом доступе в Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998г. за №55.

Также с ответами на вопросы, возникающими на практике, можно ознакомиться в объяснительном письме Роспотребнадзора за 2011 год. К примеру, там указаны случаи, в которых мобильные устройства и сотовые телефоны подлежат возврату. Однако также сказано, что смартфоны не подлежат обмену или возврату, так как из-за функции выхода в интернет они относятся к категории технически сложной продукции.