

Права покупателя возврат товара



Покупая вещь, редкий покупатель задумывается о ее скором возврате. Однако это довольно распространенная ситуация.

У покупателя может быть очень много причин, по которым ему захотелось вернуть ранее купленную вещь обратно. Некоторые возвращаются домой с покупкой и понимают, что она не соответствует интерьеру квартиры или гардеробу. Другие могут увидеть, что вещь слишком яркая и кричащая, маленькая или большая, одним словом – ненужное приобретение.

Поэтому, если покупателю нужно вернуть покупку в магазин, знания норм законодательства о правах потребителя будут очень полезны.

Перечень прав потребителя, реализуемых при проведении процедуры возврата качественного товара

Многие люди знакомы с ситуацией, когда продавец отказывает в обмене купленной вещи на другую, говоря о ее высоком качестве и соответствии всем необходимым параметрам.

На этот случай нужно знать содержание статьи 25 Закона о защите прав потребителя. В ней закрепляется право обмена покупателем качественного продукта недовольственного предназначения на аналогичный, имеющийся у того же продавца.

Чтобы продавец обменял покупку нужно:

1. Сохранить товарный вид продукта, его потребительские характеристики и ярлык (если он имеется). Вещь не должна иметь следы употребления. Если товарный вид вещи будет испорчен, то продавец не сможет произвести обмен.
2. Подтвердить факт приобретения товара товарным или кассовым чеком. Лучше, чтобы он прилагался при возврате (однако это не обязательно).

Нормы закона содержат необходимое условие такого возврата – период времени, прошедший с даты покупки, не превышает 2-х недель (14 календарных дней). Срок исчисляется со дня, следующего за днем приобретения вещи. В срок засчитываются как праздничные, так и выходные дни. Однако, если последний день для возврата товара приходится на воскресенье, то в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, претензию можно отдать продавцу в понедельник.

Обмен покупки можно произвести, если не подходит:

- габарит;
- цвет;
- фасон;
- комплектация;
- размер

При возврате необходимо указать причину из перечисленных выше. Иные основания не дают права на обмен качественного товара на аналогичную продукцию. Если указанное требование не соблюдается, продавец может отказать в обмене вещи на законных основаниях.

Товары, которые покупатель не сможет обменять:

- медикаменты;
- относящиеся к предметам личной гигиены;
- парфюмерию;
- косметику;
- бытовую химию;
- изделия из драгоценных металлов;

- книги;
- растения;
- пестициды;
- автомобиль;
- плавательное средство;
- швейную продукцию;
- гражданское оружие и комплектующие.

Правительство утверждает соответствующий перечень продуктов непродовольственного назначения, обмен которых при надлежащем качестве не производится. Продавцы обязаны доводить указанные сведения до покупателя.

Покупая любой товар, желательно на месте проверить ее исправность и наличие необходимых документов:

- гарантийного талона с отметкой продавца;
- паспорта товара;
- товарного или кассового чека.

Во всех документах должно присутствовать наименование именно той вещи, которую покупатель приобрел.

Нередки случаи, что покупатель тщательно проверил товар, но все равно ему попадает бракованная продукция. Эта ситуация описана в статье 18 Закона о защите прав потребителей. ***При покупке бракованного товара, покупатель имеет право требовать с продавца:***

- бесплатного устранения обнаруженных недостатков;
- возмещения расходов на проведение экспертизы и ремонта;
- уменьшения цены покупки;
- замены товара на аналогичный;
- возврата уплаченных денег.

Перед обращением к продавцу нужно определиться в своих требованиях. Важно сохранять спокойный вид и действовать уверенно и последовательно. В магазине следует внимательно прочитать предлагаемое продавцом заявление. Текст не типового

документа могут содержать значительные отличия от установленного законодательством, например, ограничивать покупателя в желании забрать деньги за купленный и оказавшийся впоследствии бракованный товар.

Правильнее будет составить свой текст претензии. В документе нужно указать, какие дефекты были выявлены и что не устраивает в технических характеристиках вещи. Важно написать требования конкретно и предельно ясно, чтобы продавцу был понятен желаемый для покупателя итог.

Затем кратко опишите, когда и где приобрели товар, его стоимость. К тексту претензии нужно приложить копии гарантийного талона и чека и других имеющихся документов.

Если продавец просит сдать документы в оригиналах, нужно сделать копии. При сдаче претензии на экземпляре покупателя продавец должен проставить отметку о принятии.

Если все сделано правильно и магазин дорожит своей репутацией, то требования покупателя будут выполнены в срок, установленный законом:

- 10 дней – для возврата денег за купленную вещь.
- 20 дней – для замены товара на аналогичный;
- 45 дней – для ремонта бракованного объекта.

Срок начинает исчисляться с даты, когда зарегистрирована претензия покупателя.

Если несмотря на претензию, продавец допустил нарушение установленного законом срока, покупатель вправе потребовать неустойку. Она составляет 1% от цены вещи за каждый день просрочки.

На период ремонта некоторые продавцы могут предложить временную замену товара, особенно, если он не продлится дольше недели. Некоторые технические средства не подлежат замене. ***Например, продавцу тяжело найти замену бракованного:***

- мотоцикла, автомобиля, катера и другой сложной техники;
- медицинского или электробытового приборов;
- бытовой печи, электропечи, тостера.

Если производится возврат денежных средств, то их выдают из кассы или перечисляют на карту, с которой покупатель оплачивал покупку.

Если случилась неприятность и товар сломался, необходимо обратиться к эксперту, для определения причины случившегося.

При неисправности вещи покупатель имеет право на различные требования к продавцу:

- произвести ремонт объекта;
- уменьшить стоимость вещи;
- обменять товар;
- возврата уплаченных денег.

Процедура реализации своих прав потребителем в связи с поломкой товара не отличается от его действий по ремонту вещи. Сначала составляется претензия с указанием желаемого итога и направляется продавцу. К претензии также прилагаются все необходимые документы: товарный или кассовый чек, паспорт, копия экспертизы и прочее.

Не нужно расстраиваться, если по каким-то причинам не удалось сохранить вышеуказанные документы. Факт приобретения товара у конкретного продавца можно подтвердить свидетельскими показаниями, видеоматериалами или другими данными.

Если продавец настаивает на проведении экспертизы, то покупатель не может отказаться. При вине продавца в поломке товара, расходов по ее проведению покупатель не несет. В противном случае – покупатель обязан возместить продавцу понесенные им расходы на проведение экспертизы.

Если сломался технически сложный товар, вернуть его получится при соблюдении следующих условий:

- с даты приобретения не прошло 14 дней;
- наличие существенного недостатка;
- неоднократные поломки товара и нахождение в ремонте более месяца;
- не удалось отремонтировать вещь в течение 45 дней.

По закону обладатель сломанной вещи наряду с требованием о возврате денег или обмена, может получить возмещение ущерба, причиненного ему покупкой бракованного товара.

Существуют некоторые особенности, знать которые простому обывателю полезно, чтобы быстро и легко решить неприятные вопросы о возврате уплаченных за товар денег, обмене или замене вещи, ремонте или соразмерном уменьшении стоимости. Кроме того, это позволит сэкономить время и нервы при обращении к продавцу с подобными требованиями.

Обращения к продавцу должны быть письменными для большей доказательности, которая может понадобиться в случае обращения в судебную инстанцию.

Итак, что нужно помнить покупателю при возврате товара в магазин:

- потребитель освобожден от уплаты госпошлины при необходимости отстаивания своих прав в суде;
- исковая давность такой категории дел – 2 года, если договором не установлено иное;
- при благоприятном исходе дела в суде потребитель может требовать возмещение судебных издержек, пени, морального ущерба и других расходов.

Таким образом, право покупателя на возврат товара реализуется в соответствии с условиями, установленными законом. Знание этих условий и своих прав позволят потребителю вернуть свои средства или обменять некачественную вещь недобросовестному продавцу.