

# Права потребителей возврат товара статья 18 законодательства РФ



Очень часто возникают ситуации, когда вы в результате шопинга находите, наконец-то вещь вашей мечты, проверяете зрительно на наличие брака, смотрите, все ли швы целы, нет ли дырок на изделии. Продавец всячески помогает вам в этом, и вы довольные и счастливые расплачиваетесь за покупку и приносите ее домой. Но дома во время очередной примерки вдруг, о, ужас, оказывается, что на покупке есть дефект, который вы совершенно не заметили в магазине.

И тогда у вас возникает вполне логичный вопрос, что делать? Плюнуть на брак и попробовать носить вещь дальше, или может быть вернуть обратно продавцу в магазин, а может можно обменять покупку на такое же, но качественное изделие?

## Содержание закона о защите прав, имеющихся у покупателя, в частности, 18 раздела

Все возможные проблемы, возникающие между продавцом и покупателем, и пути их решения зафиксированы в Законе о защите прав потребителей. Рассмотрим более подробно статью 18 данного закона.

***Если вы обнаружили дефекты в изделии, наличие которых не было заранее обговорено продавцом, то:***

- Требуйте замену на аналогичный товар этой же марки, той же модели и/или артикула.

- Требуйте замену на похожий товар с аналогичными свойствами другой марки, артикулы, модели с перерасчетом покупной цены, если цены на изделия разнятся.
- Настаивайте на уменьшении цены за покупку.
- Просите немедленного бесплатного ремонта дефектов в изделии либо компенсации расходов на их устранение самим покупателем либо третьими лицами.
- Полностью откажитесь от покупки и настаивайте на возвращении денег, уплаченных за покупку.
- Согласно требованию продавца верните товар ненадлежащего качества, причем расходы за доставку будут производиться за его же (продавца) счет.
- Настаивайте на возмещении в полном объеме убытков, которые вы понесли из-за того, что приобрели некачественный товар. Возмещение убытков должно быть произведено в сроки, зафиксированные в Законе по защите прав потребителей.

## **0 технически сложном товаре**

***Если речь идет о технически сложном товаре, при нахождении в нем дефектов, откажитесь от покупки требуйте:***

- возврата уплаченной стоимости за изделие в полном объеме;
- замену на товар той же марки, модели, артикула;
- замену на аналогичный товар другой фирмы, модели, артикула с параллельным перерасчетом стоимости изделия, причем, срок д законом устанавливается -15 дней с момента передачи покупателю этого изделия.

***Если прошло более 15 дней со дня покупки, то верните товар при следующих условиях:***

- Если обнаружен существенный недостаток в изделии.
- Если есть нарушения установленных законом сроков устранения дефектов.
- Если в течение каждого года гарантии изделие находилось

на ремонте более 30 дней для устранения дефектов. И в связи с этим покупатель не мог его использовать по назначению.

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации.

Пункт 1 статьи 18 Закона о защите прав потребителей содержит в себе требования, которые покупатель может предъявить продавцу, или предпринимателю, или организации. Либо не предъявлять требования, а вернуть товар ненадлежащего качества и настаивать на возврате уплаченных средств.

В этом же законе сказано, что отсутствие у покупателя товарного либо кассового чека, это не основание для отказа в процедуре возврата или обмена изделия. Даже в этом случае продавцу необходимо принять некачественный товар у покупателя и, если потребуется, провести проверку его качества.

**Важно! Покупатель имеет право присутствовать на экспертизе. Если причины возникновения дефектов все – таки остаются спорными, то продавец, предприниматель или импортер обязаны сами оплатить эту процедуру. Сроки, для проведения экспертизы, прописаны в статьях 20-22 Закона о защите прав потребителей.**

Покупатель не только имеет право присутствовать на экспертизе, но и, в случае несогласия с ее итогами, оспорить выводы этой экспертизы в суде. Если же экспертиза покажет, что дефекты в изделии возникли в результате обстоятельств, за которые изготовитель или продавец не отвечает, то на плечи покупателя ляжет оплата проведения этой экспертизы, а так же расходы на хранение и перевозку продукции.

Продавец/изготовитель/импортер/предприниматель несут ответственность за дефекты товаров, у которых установлен гарантийный срок. Это происходит в случае, если покупатель сможет доказать, что дефекты появились ранее совершения сделки по приобретению изделия.

Если гарантийный срок не установлен, то продавец/импортер/изготовитель/предприниматель так же несет ответственность за дефекты на товаре, пока не смогут доказать, что дефекты появились после того, как потребитель совершил покупку, а затем нарушил условия использования, хранения или перевозки. Либо имели место действия третьих лиц, либо обстоятельства непреодолимой силы.

## **0 крупногабаритном товаре**

Если возникает необходимость доставить крупногабаритный товар, либо товар весом более 5 кило для осуществления ремонта, переоценки стоимости, обмена или возврата, то для этого используются силы и средства продавца.

Если продавец по каким либо причинам не выполняет данное обязательство, а так же физически не находится в месте проживания покупателя, то организовывайте доставку сами. Но в этом случае затраты, связанные с транспортировкой будут возмещены вам продавцом.

Почему не смотря на допустимость законом вернуть товар продавцу, не всегда получается это сделать? Ответ прост. В большинстве случаев продавцы просто рассчитывают на то, что покупатели не знают свои законные права, и не будут связываться с неизвестными процедурами.

На самом деле у любого покупателя законом предусмотрено очень много прав и законных возможностей сдать обратно или обменять изделие. Однако чтобы не попасть впросак, стоит знать основные правила, согласно которым и происходят эти процедуры. Различаться правила будут, в основном, по двум признакам, качественность или не качественность товара.

## **Возврат в магазин товара хорошего качества**

Что говорит закон о возврате товаров надлежащего качества?

Товар надлежащего качества – это тот товар, который по своим

характеристикам соответствует стандартам производства. Сделать его возврат продавцу тяжелее, потому что в перечень товаров, подлежащих обмену и возврату, входит не очень большая группа изделий.

Есть такой момент относительно качественного товара, который находится в списке не подлежащих обмену и возврату групп изделий. Продавец на законных основаниях может отказать вам в его приемке обратно или обмене, но можно попробовать договориться с продавцом. Многие магазины идут на подобные уступки, потому что не хотят терять доверие своих клиентов и отчаянно борются за свою репутацию среди тысяч конкурентов.

***Если же все – таки есть основания для возврата изделия хорошего качества продавцу, то сделайте это в предусмотренный законом двухнедельный срок. Чтобы все прошло гладко, должны быть не нарушайте следующие условия:***

- На изделии не должно быть следов использования, то есть должен быть сохранен первоначальный товарный вид для успешной последующей продажи.
- Вместе с товаром должна быть возвращена упаковка.
- Сохраняйте чек о покупке, товарный или кассовый.

**Что гласит закон относительно возврата товара плохого качества?**

***Возврат бракованного товара практически всегда процедура далеко не самая приятная, не смотря на то, что покупатель защищен законом и наделен правом вернуть свои уплаченные за покупку деньги или заменить на аналог надлежащего качества. Обладая знаниями о своих правах, поступайте так:***

- Верните бракованное изделие в день покупки, даже не объясняя причины.
- Верните бракованный товар в двухнедельный срок, с подробным указанием причины возврата.
- Верните некачественное изделие, если его гарантийные сроки превышены либо изделие приходится ремонтировать

слишком часто.

Продавец, в свою очередь, имеет полное право провести экспертизу товара, входящего в перечень не подлежащих к возврату.

**Какие права имеет покупатель при вынужденном ремонте изделия?**

***Основная масса товаров имеют гарантийные сроки. Наличие такой гарантии дает покупателю много преимуществ и возможностей, например:***

- Проведите проверку изделия на наличие в нем недостатков.
- Отремонтируйте бесплатно изделие, в случаях, предусмотренных гарантией.
- Верните товар продавцу, если сроки его ремонта были превышены, либо изделие невозможно отремонтировать, либо товар находился в ремонте уже несколько раз.
- Требуйте возмещения стоимости затрат при ремонте собственными усилиями.
- Совершите возврат покупки в течение всего гарантийного срока.

**Если потерян чек от покупки**

Многие знают, что если сохранен чек от покупки, то покупатель может принести в магазин любой товар, так как факт того, что покупка совершена именно в этом магазине, очевиден. Однако бывает, что чек, по каким – то причинам потерян, а вернуть покупку очень хочется. Что делать в таком случае?

Статья 18 закона о защите прав потребителей говорит, что в таких случаях делать: привлечите показания людей, которые могут подтвердить, что покупка была совершена именно здесь. Обычно в качестве такого свидетеля выступает сам продавец.

**Что делать, если товар куплен дистанционно в интернет магазине и не подходит покупателю?**

***Интернет шоппинг сейчас очень популярен и тоже имеет свой***

**регулятор. Статья ст.26.1 Закона «О правах потребителя» содержит в себе подробную информацию о возможных ситуациях, возникающих при дистанционной купле-продаже. И если все-таки решили вернуть товар, то действуйте так:**

- Обнаружив, что покупка вам не подходит, если хотите, верните ее продавцу в течение одной недели после получения.
- Откажитесь от товара до дня его получения без объяснения причин.
- Обменяйте или верните изделие продавцу в течение трёх месяцев, если к покупке не были приложены никакие документы с условиями возврата.

### **Каких действий ожидать от продавца**

Продавец обязан вернуть вам деньги за покупку в десятидневный срок. Однако это сумма не будет включать в себя стоимость доставки.

На товары, проданные в периоды распродаж, тоже действуют общие правила по возврату. Исключение может составлять группа уцененных товаров, и некоторые продавцы умудряются приравнивать товары, проданные по распродаже и уцененные.

Но согласно закону, уцененным товаром является тот, цена на который была снижена из-за какого либо повреждения или дефекта. Помните, что если вас предупредили о дефектах, то вернуть изделие по причине этого дефекта вы уже не сможете.