

Правила потребителя возврат товара по законодательству



В нашей стране законодательство четко регламентирует права покупателей и дает гарантию на то, что товар ненадлежащего качества можно вернуть обратно продавцу. Гражданский кодекс РФ и Закон о защите прав потребителей содержат в себе все нормы, которые регулируют правоотношения между покупателем и продавцом.

В статьях 502 и 503 Гражданского Кодекса содержится вся подробная информация о том, как должно реализовываться право на возврат товара надлежащего качества на протяжении небольшого срока после его покупки, если вдруг изделие не подходит по каким-либо причинам. И подробные сведения о том, что делать, если покупка оказалась некачественной, и сей факт был обнаружен после приобретения. Порядок и процедура действий для покупателя будет немного различаться в зависимости от ситуации.

Общие правила, которым необходимо следовать при осуществлении процедуры возврата

Если покупка, по каким либо причинам не подходит вам или просто не нравится, то вы можете вернуть ее продавцу либо обменять. Но для этого нужно будет соблюсти некоторые условия. Не смотря на то, что это ваше законное право, некоторые недобросовестные продавцы могут пытаться отказать вам в этом.

Если возникает такая неприятная ситуация и вы вынуждены общаться с нечестным продавцом, то смело можете напомнить ему о статье 25 Закона о защите прав потребителей. Эта статья

раскрывает возможности возврата товара и устанавливает сроки для этой процедуры.

Чтобы иметь возможность для обмена и возврата товара, покупателю следует соблюсти некоторые правила.

Правило 1. Покупатель должен соблюсти срок в 14 дней.

Закон гласит, что товар надлежащего качества можно вернуть продавцу или обменять на аналогичный в течение 14 дней со дня покупки. Причем отсчет двухнедельного срока начнется не со дня покупки, а со следующего за ним дня. Но это, к сожалению, не единственное правило, которое должно соблюдаться.

Если же речь идет о покупках онлайн в интернет – магазинах, то отказаться от заказа можно еще до получения его на почте, в ПВЗ или у курьера. Если вы все-таки успели получить его на руки, а желание с ним расстаться сохранилось, то в течение 7 дней вы смело можете вернуть его продавцу.

И очень интересный момент, о котором мало кто знает, однако он имеет под собой вполне законные основания. Если продавец не удосужился в письменном виде разъяснить вам эти правила, то срок для возможного возврата продлевается до трех месяцев.

В случае если магазин нарушает данные правила, то вы можете обратиться за профессиональной помощью к юристам.

Правило 2. Товарный вид изделия должен быть сохранен.

Если вы не уверены, что стопроцентно решите оставить себе эту покупку, то не стоит сразу срывать упаковку товара и нести ее в мусорное ведро. А так же выкидывать приложенные к ней документы.

С промышленным изделием стоит обращаться бережно, чтобы не повредить внешний вид, но главное, чтобы товарный вид изделия был сохранен. По закону любые царапины, трещины, иные мелкие повреждения могут быть основной причиной для того, чтобы отказать вам в обмене или возврате.

Правило 3. Товар для обмена является не продовольственным.

Не подлежат возврату качественные продовольственные товары, что связано со стандартными санитарными нормативами. Ведь по факту никто не сможет дать гарантию, что вы хранили еду согласно ее индивидуальным условиям для хранения.

Важно! Любые продовольственные товары, согласно закону, можно вернуть только в случае, если они испорчены, или с просроченным сроком годности.

Правило 4. Изделия для обмена не должно входить в перечень товаров, не подлежащих обмену.

Эти перечни утверждены законом Российской Федерации и не подлежат двойному толкованию.

В такие списки входят:

- лекарства;
- изделия для соблюдения гигиены;
- парфюмерия;
- чулочно-носочные изделия;
- различная посуда;
- средства бытовой химии;
- ювелирные изделия;
- автомашины;
- растения и животные;
- разные виды оружия.

Совершить возврат товара из такого списка очень – очень сложно, либо вовсе невозможно. Тем не менее, если привлечь профессионального юриста, то в законе можно найти лазейки, для того, чтобы вернуть, к примеру, парфюмерию.

Когда говорят, что покупатель имеет право обменять товар хорошего качества, то имеется ввиду, что покупатель может заменить свою покупку, которая его не устраивает по каким – то своим качествам или свойствам.

В течение двух недель со дня покупки обмен происходит без особых проблем. В других ситуациях для такого возврата или обмена должны сложиться определённые условия:

- На изделии не должно быть ни царапин, ни трещин, ни вмятин, ни других повреждений.
- На изделии должны отсутствовать следы активной эксплуатации, соответственно оно должно иметь первоначальный товарный вид.
- На изделии должны быть сохранены все пломбы, ярлыки и этикетки.
- У инструментов или приборов упаковка не должна быть разорвана или повреждена при вскрытии
- Товарный или кассовый чек должен быть в наличии у покупателя.
- Потребитель обнаружил несоответствие комплектации изделия по факту и в описании в сопроводительных документах.

Если вы стали обладателем некачественного товара, то наш закон дает вам все возможности, чтобы защитить себя и отстоять свои законные интересы. Поэтому на вполне законных основаниях вы можете вернуть или поменять товар плохого качества продавцу.

О том, как именно это сделать, можно прочесть ниже.

Какой товар можно вернуть продавцу?

Если товар не входит в список изделий, запрещенных к обмену или возврату, обозначенный в главе 2 этой статьи, то его можно всегда вернуть или обменять.

Как действовать покупателю при обмене или возврате?

Товар ненадлежащего качества это изделие, которое имеет существенные явные или скрытые недостатки.

Закон о защите прав потребителей гласит, что покупатель некачественного товара может:

- Требовать замены товара ненадлежащего качества на аналогичный товар хорошего качества.
- Требовать соблюдения сроков обмена на товар хорошего качества
- Требовать перерасчета оплаты за товар, с доплатой или возмещением.
- Требовать уменьшения цены на товар.
- Требовать ликвидации дефектов или ремонта.
- Требовать возврата денег.

Памятка для покупателей:

Любой человек, который считает, что его права не соблюдаются и были нарушены, имеет полное право обратиться за защитой в государственные или правоохранительные органы. А при особо серьезных ситуациях даже в суд. Кстати, при подаче подобных заявлений государственная пошлина взиматься с заявителя не будет.

Можно ли вернуть товар, купленный в магазине во время распродажи или товар, который был приобретён по акции

В России закон не разграничивает обычный и «скидочный» товар, а значит совершить возврат или обменять можно по общим правилам.

В какие сроки можно вернуть товар хорошего качества?

Срок, в течение которого можно вернуть изделие хорошего качества, так же установлен законодательством Российской Федерации. Разница в этих сроках целиком и полностью зависит от того, к какой категории относится товар, точнее, какое он имеет качество, надлежащее или ненадлежащее.

При соблюдении определенных условий, вернуть можно товар из обеих категорий. А сейчас узнаем, как правильно это сделать. Двухнедельный срок, гарантированный законом для возможного возврата, по желанию продавца, сокращен быть не может.

Кстати, имейте в виду, вы не обязаны досконально объяснять продавцу причины, по которым хотите вернуть товар надлежащего качества в течение этих 14 дней.

Особенности обмена и возврата товара ненадлежащего качества

По закону Российской Федерации изделия ненадлежащего качества можно вернуть в магазин на протяжении двух лет со дня покупки. Тем не менее, есть и исключения, закрепленные в нормативных актах.

Гарантированный законом срок для возврата в 2 года не распространяется на технически сложные товары ненадлежащего качества.

В этот список товаров входят:

- ПК
- Ноутбуки
- Телевизоры
- Автомшины
- Холодильники
- Пылесосы и так далее.

На некоторые группы товаров существует установленный гарантийный срок. На протяжении действия гарантийного срока потребитель может осуществить возврат товара с дефектом. Тем не менее, возвращение изделия по гарантии возможно только тогда, когда покупатель смог доказать, что в появлении дефектов в товаре его вины нет.

Важно! Чтобы иметь достоверную информацию о причинах возникновения изъянов в покупке, обычно проводится профессиональная экспертиза. Но имейте в виду, если вдруг окажется, что дефект возник по вине покупателя (к примеру, из – за неосторожного обращения), то все расходы по оплате проведенной экспертизы лягут под его же ответственность.

Если же подтвердится, что проблемы с качеством у товара

возникли до дня приобретения, то все расходы будет нести организация, которая допустила продажу некачественного товара.

Кстати, очень часто на экспертизу приглашается и сам покупатель. Чтобы убедиться, что магазин не совершает никаких подложных деяний, некоторые потребители выражают свое согласие с участием.

Если же не смотря ни на что, покупатель все – таки сомневается в достоверности результатов проведенной экспертизы, которую назначил магазин, то он может отправить изделие на повторное освидетельствование, но уже только за свой счет.

В каких ситуациях закон защищает интересы продавца, а не покупателя?

Бывает все –таки, что экспертиза признает виноватым именно покупателя. Но чаще всего это происходит только тогда, когда потребитель был изначально уведомлен об изъянах товара. При правильной работе магазина такие недостатки обычно фиксируются в чеках или других документах, которые прикладываются к покупке.

Нередки случаи, когда экспертиза отказывала покупателям в праве возврата по той причине, что сама покупка совершалась в комиссионном магазине. Этот факт автоматически означал, что покупатель уведомлен о том, что товар некачественный.

Что делать с возвратом, если потерян чек?

Когда чек есть, особых проблем с возвратом не возникает, так как отрицать очевидное ни один здравомыслящий человек не будет. Но если чек вдруг потерялся, а вернуть товар все – таки очень нужно, то стоит ознакомиться с нижеследующим материалом.

Статья 318 Закона о защите прав потребителей разрешает в подобных ситуациях привлекать свидетельские показания людей, которые могут подтвердить факт покупки – продажи именно между

этими покупателем и этим продавцом. В суде такие показания тоже играют не последнюю роль.