

Правила возврата бракованного товара в магазин



ФЗ «О защите прав потребителей» гарантирует покупателям ряд прав, но по факту очень часто эти права нарушаются. Более всего проблем возникает при необходимости вернуть товар продавцу. Причем не важно, о каком качестве изделия идет речь, надлежащем или ненадлежащем.

Чтобы иметь возможность реализовать свои права в полном объеме, необходимо знать все основания для возврата покупки в магазин, все причины для возможного отказа со стороны продавца, и все правила проведения этой процедуры.

Как произвести возврат некачественной продукции?

Если вы сделали покупку и обнаружили в ней дефект, то сразу обратитесь к продавцу и объясните ситуацию. Скорее всего, продавец пойдет вам на встречу и обменяет товар или вернет деньги, но может и отказать. Тогда составляйте письменную претензию на его имя.

Очень важно составить письменную претензию правильно, так как она является основанием для возврата товара и считается официальным документом.

Что нужно написать в претензии:

- Укажите ФИО составителя, его контакты для связи и поставьте подпись.
- Напишите название магазина, в котором была совершена покупка.
- Укажите дату совершения покупки.

- Подробно опишите товар, его точное название и серийный номер.
- Укажите причину, по которой хотите вернуть покупку, перечислив все дефекты в изделии.
- Сформулируйте четкое требование о возврате товара.
- Приложите перечень документов.

Составьте претензию самостоятельно в свободной форме, так как единообразного подобного документа не существует, а на бланках магазина пункт о возможном возврате может отсутствовать.

Сделайте 2 экземпляра документа, на одном из них попросите продавца поставить свою подпись и оставьте этот вариант себе. Второй отдайте продавцу на рассмотрение.

К претензии приложите следующие документы:

- Накладную.
- Копию гарантийного талона, если он есть.
- Копию кассового или товарного чека. Знайте, даже если он утерян, то продавец все-равно должен будет принять ваше заявление и осуществить возврат. Правда в этом случае вам придется использовать иные доказательства приобретения изделия у данного продавца. Например, свидетельские показания, сведения из базы документов самого магазина или материалы видео съемки.

0 сроках возврата денег

По закону продавцу дается срок 10 дней, после чего он обязан вернуть покупателю деньги. Если продавец отказывается вам в реализации вашего законного права, не принимает претензию, не возвращает деньги или нарушает сроки возврата, то обращайтесь в соответственные инстанции, например, суд, прокуратуру, Роспотребнадзор. Какой именно орган выбрать для обращения, зависит от конкретной ситуации и вида возвращаемого товара.

Важно! Если вы возвращаете бракованный товар, то будьте готовы к тому, что магазин может потребовать организацию экспертизы.

В этом требовании нет ничего страшного, именно экспертиза помогает выяснять истинные причины появления брака в изделии.

Все расходы по ее проведению берет на себя продавец. Если в заключении экспертизы будет указано, что дефекты возникли по вине производителя, то покупатель, бесспорно, получит свои деньги от продавца или производителя.

Но если экспертиза придет к выводу, что в поломке виноват сам покупатель, то ему придется компенсировать затраты магазина на проведение экспертизы из своего кармана.

Имейте в виду, что недобросовестные продавцы могут пытаться всевозможными способами избегать приема бракованного товара назад и нарушать этим ваши права. Поэтому перед первичным обращением к продавцу хорошенько подготовьтесь к процессу, изучите законодательную базу данной ситуации, и подготовьте хорошо аргументированную претензию.

В жизни часто бывает, что брак в изделии обнаруживается позднее, чем в течение 14-дневного срока, и покупатели ошибочно полагают, что в такой ситуации вернуть вещь продавцу уже нельзя. На самом деле вернуть бракованное изделие закон позволяет на протяжении всего срока гарантии, а это гораздо более длительный срок, чем 2 недели.

Еще одним распространенным заблуждением является сохранность и целостность упаковки для осуществления возврата. Бывают случаи, когда упаковка на самом деле нужна, но причины у этого совсем другие, а именно безопасная транспортировка изделия, особенно когда речь идет о крупногабаритной технике.

Когда вы возвращаете бракованное изделие, совершенно не имеет значение, сохранен товарный вид у упаковки, или нет. Это требование должно соблюдаться только при возврате товаров надлежащего качества.

Чтобы вернуть продавцу бракованное изделие, обратитесь к нему не позднее установленного законом срока и просите его

выполнить свои обязательства относительно вашего возврата.

Что вы можете требовать от продавца, если приобрели у него бракованное изделие:

- Просите заменить бракованное изделие аналогичным.
- Пробуйте поменять на другую модель, с перерасчетом разницы в стоимости.
- Требуйте возврата денег за покупку с дефектом.
- Попытайтесь добиться от продавца снижения стоимости покупки из-за обнаруженного брака.
- Просите устранить дефекты или возместить затраты, связанные с ремонтом изделия.

Любой из вышеперечисленных пунктов, по вашему желанию, продавец должен удовлетворить, так как его к этому обязывает российское законодательство.

В течение какого времени можно обращаться к продавцу для совершения возврата покупки с браком?

- на протяжении всего срока гарантии на изделие;
- на протяжении всего срока годности товара.

Помните, что отсчет этих сроков должен начинаться со дня покупки, а не с даты изготовления.

Что делать, если на бракованный товар не установлен срок годности и нет срока гарантии?

При таких условиях срок возврата будет составлять 2 года. Однако этот срок актуален только, если у вас есть доказательства, что дефект в изделии существовал до покупки.

Поэтому при обнаружении брака или дефектов в изделии сразу обращайтесь в магазин для проведения ремонта или возврата, и не забывайте об установленных для этого сроках.

Если вы обратились к продавцу с устной просьбой вернуть деньги за бракованный товар, а продавец не реагирует должным образом

на ваше обращение, то придется составлять письменную претензию по всей форме.

Важно! Письменное обращение продавец проигнорировать не имеет права и обязан принять его к рассмотрению, и подготовить ответ с принятым решением. От того, какой будет ответ, зависят дальнейшие действия покупателя.

Образцов претензий на возврат бракованного товара достаточно много в свободном доступе в интернете, но не все они содержат в себе полную информацию, способствующую правильному составлению документа.

Однако в законе есть достаточное количество нюансов и тонкостей, которые могут помочь торговым организациям избежать ответственности за бракованный или просроченный товар. В этих ситуациях, покупателю, скорее всего, придется обращаться в суд и отстаивать свои права там.

Тем не менее, сначала попробуйте договориться с продавцом, составив грамотное обращение к руководству магазина. Как вы будете составлять претензию, письменно от руки или с помощью компьютера, не имеет значения. Главное, чтобы у вас на руках было 2 экземпляра.

В обоих случаях она является юридически значимым документом. И, как в любом документе, при его составлении должны учитываться определенные требования, а именно:

- В правой верхней части листа укажите полное название магазина, ФИО руководителя, и адрес торговой организации.
- Далее напишите от кого данная претензия, и укажите свои ФИО, свой фактический адрес проживания и контакты для связи, например, номер телефона и вашу электронную почту, если есть.
- В середине в верхней части документа напишите название документа «Требование/претензия о возврате стоимости продукции о расторжении договора».

- В первой части текста подробно изложите факты, указав, где и когда купили бракованное изделие.
- К претензии не забудьте приложить кассовый или товарный чеки, а так же гарантийный талон, если он есть. Без чека доказать факт покупки весьма проблематично, хотя и возможно.
- Далее опишите подробные характеристики товара: его цвет, размер, марку, номер и так далее, в зависимости от конкретного товара.
- Следующая часть будет носить мотивировочный характер. Подробно опишите все недостатки, которые и являются поводом для вашего обращения. Если вы возвращаете бытовую технику, то пишите обо всех неисправностях и бракованных деталях, которые были обнаружены мастером в сервисной службе (если вы туда обращались).
- Последняя часть-резольтивная, должна содержать в себе требование либо заменить товар аналогичным, либо, вернуть вам деньги за бракованное изделие.
- Если речь будет идти о крупногабаритном товаре, то не забудьте указать способ доставки его в магазин. По закону, его должны доставить за счет продавца, или магазин обязан компенсировать затраты на организацию доставки со стороны покупателя.

Если продавец, не смотря на все ваши усилия и доводы, отказывается идти на встречу, то обращайтесь в суд, и не забудьте приложить данную претензию вместе с ответом, который вам даст магазин.

Что еще следует знать о написании претензий:

- В большинстве случаев бракованный товар можно вернуть. Обычно закон оказывается на стороне покупателя. Чтобы доказать свою правоту продавцу, можно сослаться на несколько положений статьи 18 Закона о защите прав потребителей. Данная статья содержит в себе перечень оснований, подтверждающих право покупателя на возврат денег, если покупка оказалась с дефектами.

- В той же статье есть пункт, подтверждающий право покупателя на компенсацию всех трат, возникших с использованием бракованного изделия.
- Статьей 309 ГК РФ напомните продавцу о том, что он не имеет законных оснований для отказа от своих обязательств и невыполнения ваших законных требований.
- Статья 50 ГК РФ своим содержанием дублирует содержание ст. 18 закона о правах потребителя, поэтому ее так же можно использовать для доказательств вашей правоты.
- Если у вас нет чека, и продавец пытается на этом основании отказать вам в обмене/возврате, то ссылайтесь на п. 5 ст. 18 вышеупомянутого закона, в котором сказано о праве покупателя на возврат денег за бракованный товар или обмене на аналог даже при условии, что чек потерян.
- Часто продавец именно из-за отсутствия чека пытается отказать от своих обязательств, рассчитывая на вашу неосведомленность. Поэтому сразу укажите в претензии этот пункт и дайте ссылку на закон, это позволит избежать лишних расспросов со стороны продавца и не даст избежать ему ответственности.
- Если по каким-то причинам вам отказывают в возврате, то обращайтесь в судебные инстанции. В этом случае продавцу придется еще компенсировать судебные издержки.

Огромную помощь в суде покупателю окажет наличие заключения независимой экспертизы, которую тоже обязан оплачивать продавец.

Также могут помочь набор документов из сервисной службы, в которую вы обращались для диагностики изделия и ремонта. Чтобы быть подготовленным к судебному процессу сохраняйте все документы, которые имеются у вас на руках. Это обязательно поможет вам отстоять права в суде.