

Правила возврата товаров в магазин по законодательству



Частенько бывает, что мы второпях или в силу иных обстоятельств покупаем не совсем то, что на самом деле нам необходимо. Приносим покупку домой, начинаем разглядывать и с ужасом понимаем, что эта вещь нам совершенно не нужна, и мы не будем ею пользоваться.

Что же делать в такой ситуации? Как узнать, на что мы имеем право, а на что нет? Как не растеряться в потоке бесконечных юридических терминов, сроков и обозначений? Что нужно предпринять, чтобы отстоять свои интересы и защитить свои права? На все эти вопросы мы дадим ответы в данной статье.

Какие требования должен соблюдать потребитель при проведении процедуры возврата купленной продукции?

Закон о защите прав потребителей предоставляет покупателю право на защиту своих интересов со стороны государства. В реализации этого права ему помогают различные инстанции с кругом определенных полномочий:

- Отдел по защите прав потребителей;
- Роспотребнадзор;
- судебные органы и пр.

Так же покупатель имеет гарантию на следующие права:

- Право на получение продукции хорошего качества, а так же различных услуг.

- Право на то, что приобретенный товар не несет в себе угрозы жизни или здоровью покупателя.
- Право на возмещение морального и имущественного вреда, который возник как следствие дефектов в продукции.
- Право на участие и членство в различных общественных организациях по правам покупателей, а так же право на создание таких организаций.

Кроме прав, российское законодательство наделяет также покупателя и некоторыми ограничениями. Поэтому, если вы не хотите получить массу проблем с покупкой, то соблюдайте следующие правила:

- До начала использования вещи обязательно ознакомьтесь с ее инструкцией или руководством пользователя. Обычно производитель выкладывает всю нужную информацию о правилах работы и добавляет сопроводительную документацию к изделию.
- Если у вас возникла необходимость проконсультироваться с продавцом, исполнителем или производителем относительно правил и условий использования товара, то обязательно обратитесь к продавцу. Он обязан предоставить вам исчерпывающую информацию о покупке.
- Используйте товар только по его прямому назначению.
- Чтобы не было негативных последствий при эксплуатации товара, используйте средства безопасности, которые предусмотрены инструкцией от производителя. Если же такие средства не указаны, то постарайтесь соблюдать разумные меры защиты, которые установлены для продукции подобного типа.

Прежде, чем нести свою покупку в магазин и просить сделать возврат, удостоверьтесь, что вами соблюдены все нужные условия, а именно:

- Прошло не более 14 дней с момента оплаты приобретения.
- На изделии нет следов эксплуатации.
- Товарный вид изделия сохранен.

- Ваша покупка не входит в перечень изделий, не подлежащих обмену и возврату.

Когда вы отправитесь к продавцу, то возьмите с собой не только сам товар, который хотите вернуть, но еще паспорт и кассовый чек.

Как правильнее и быстрее вернуть купленное изделие обратно в магазин:

- Сначала озвучьте устно ваше желание вернуть изделие в магазин.
- Укажите четкую причину возврата, например, скажите, что вам не нравится цвет, размер фасон вещи, не устраивает комплектация и так далее.
- Заполните заявление о возврате товара, если вас об этом попросит продавец. При составлении этого документа вам может понадобиться ваш паспорт.
- Обязательно укажите реквизиты возвращаемой покупки, полное наименование товара, его стоимость на момент приобретения, его характеристики.
- Подробно напишите причины, по которым хотите вернуть изделие или обменять.
- После того, как напишите заявление, ожидайте обмена товара на подходящий товар в тот же день. Но имейте в виду, закон дает продавцу право рассматривать подобные обращения не моментально, а в течение трех дней, поэтому будьте готовы и к подобному развитию событий.
- Если вы согласились обменять свою покупку на другое, более подходящее вам изделие, но на момент обращения у продавца его нет в наличии, то здесь возможны 2 варианта событий. Либо требуйте от продавца возврата вам денежных средств, либо соглашайтесь ждать некоторый срок, пока товар снова не появится в магазине.
- Помните, что возврат денежных средств всегда производится тем же способом, что и оплата. Поэтому, если оплачивали наличными, то их и получите, но если оплачивали картой банка, то возврат будет произведен на

ту же карту.

Писать заявление на возврат продавцу можно в свободной форме, как от руки, так и с помощью машинописного текста, это не имеет особой важности.

Но очень важно проследить за правильным и полным содержанием данного документа, так как малейшие ошибки и неточности могут привести к

отказу продавца и более длительному

проце

ссу разбирательства относительно возврата.

Что и как написать в заявлении, чтобы продавцу нечего было вам возразить:

- Укажите полное название торговой организации, в которой вы совершали покупку, и ее адрес.
- Не забудьте вписать данные руководителя торговой организации.
- Обязательно впишите свои полные ФИО и контактную информацию, по которой в случае возникновения вопросов, продавец может с вами связаться.

Все вышеперечисленные пункты указываются в правом верхнем углу документа. Далее необходимо сделать следующее:

- В свободной форме изложите обстоятельства, при которых вы приобрели изделие, не забудьте указать дату, место и время.
- Затем подробно перечислите все недостатки данной покупки, которые вы обнаружили. Желательно подробно описать при каких обстоятельствах вы обнаружили дефекты.
- Четко сформулируйте свое желание вернуть товар и обозначьте причины, по которым вы хотите это сделать.
- Для убедительности сошлитесь на нормы закона, к примеру, пункт 1 статьи 18 или пункт 1 статьи 25 закона о правах

потребителей. В статье 18 содержится информация о том, что делать, если в товаре возникли неисправности и обнаружился недостаток. В статье 25 что делать, чтобы вернуть качественный товар продавцу.

- Перед своей подписью напишите фразу о том, что оставляете за собой право обратиться в судебные инстанции, если продавец откажется принимать товар на возврат. Согласно закону это право у вас возникает, даже если вы не укажете этого в документе, но зато продавцу вы точно покажите, что осведомлены о своих правах и не являетесь юридически безграмотным.
- Не забудьте расшифровать свою подпись и проставить дату.
- Целесообразнее составлять заявление дома, в спокойной обстановке, чтобы не упустить никаких нюансов, и сделать фактических ошибок. Особенно важно не ошибиться при составлении заявления на возврат бракованного товара, так как там нужна четкая безальтернативная доказательная база для осуществления возврата.