

Право потребителя на возврат денег за товар по закону



Отношения между продавцом и покупателем на сегодняшний день признаются самыми распространенными, так как люди повсеместно совершают покупки, тем самым вступая в гражданские правоотношения. А потому они требуют тщательной регламентации, которая осуществляется законом «О защите прав потребителей». Он был принят еще в начале девяностых годов и действует до настоящего времени.

При этом, несмотря на то, что закон дает очень много гарантий и прав покупателям, не всегда данная норма находит свое полное отражение на практике. Магазины не всегда готовы возвращать деньги за товар или оплачивать какие-либо ремонтные расходы, и именно такие ситуации вызывают больше всего трудностей и споров.

При каких обстоятельствах покупатель имеет право на возмещение расходов, понесенных на приобретение товара?

Возврат денег в магазинах всегда не простая процедура. Однако закон прямо предусматривает возможность граждан осуществить ее даже если товар, который был ими приобретен, просто не пришелся по душе. Также причиной для возврата может стать и наличие недостатков в товаре, что признается наиболее уважительной причиной и не имеет практически никаких ограничений по порядку получения денежных средств обратно.

Первый случай, а именно когда товар просто не подошел по

размеру, фасону, цвету или просто не понравился, серьезно ограничен по времени. У потребителя есть только две недели на то, чтобы обменять товар или вернуть деньги. Продавец не может отказать в данном требовании, только если товар не относится к исключениям, не подлежащим возврату.

Чаще всего организации предлагают обменять товар на более подходящий, однако, не стоит думать, что это единственный выход. Любой человек может вернуть деньги, если, например, решит, что сможет приобрести подходящий товар в ином магазине.

Второй случай – некачественный товар. Здесь у потребителя возможностей гораздо больше. Во-первых, срок. Возвращать товар и получать за него деньги можно на протяжении периода гарантии, которая по общему правилу должна составлять не меньше двух лет.

Во-вторых, последствия обращения в магазин. Не обязательно возвращать деньги, или обменивать товар. Закон допускает проведение ремонта за счет магазина или оплату расходов, которые в связи с этим осуществил покупатель. Также допускается снижение цены товара.

Конечно, возвращая товар, необходимо соблюдать условия. Когда речь идет о двухнедельном периоде времени, то товар в такой ситуации не должен быть как-то поврежден, упаковка обязательно должна сохранять свою целостность.

По сути, вернуть товар по любым причинам можно только в идеальном состоянии, в противном случае отказ магазина будет обоснованным. Недочеты, допущенные потребителем, являются самой частой причиной, по которой деньги не возвращаются.

Говоря о порядке возврата денег, главное помнить, что всегда необходимо заявление. Оно будет служить подтверждением того, что обращение в магазин осуществлялось, требование направлено. Кроме того, всегда важно помнить об обосновании своих требований.

Лучше когда у потребителя сохраняются чеки на товар. Они необязательны, более того, продавец не имеет права даже требовать такую бумагу, однако, наличие чека все же будет считаться дополнительным преимуществом.

Сроками ограничивается не только покупатель. Когда заявление передается в магазин необходимо помнить, что возврат денег должен осуществляться без задержек. Закон устанавливает период до сорока пяти дней, но обычно это занимает не больше недели.

Когда нужно провести экспертизу, что касается товара, в котором обнаружены недочеты, то срок может занять двадцать дней. Главное помнить о том, что недочеты должны быть образованы по вине производителя или даже магазина, но не нанесены товару самим покупателем.

Чтобы вернуть деньги за приобретенный товар, недостаточно просто прийти в магазин и потребовать осуществить эту процедуру. Конечно, в некоторых организациях, чтобы избежать долгого разбирательства и конфликтов, просто делают возврат. Но это происходит обычно тогда, когда потребитель желает вернуть деньги за товар, который ему просто не подошел, то есть в течение первых двух недель. Когда товар получен с недостатками, то процедура возврата будет проходить в несколько этапов.

Во-первых, необходимо написать заявление. Оно будет выступать подтверждением того, что обращение было, что требование было принято к рассмотрению. Это будет необходимо на случаи, когда дело доходит до суда или для того, чтобы продавцы могли отчитываться перед руководством и подкреплять отчеты подобным документом.

[Скачать заявление на возврат денежных средств за товар.](#)

При этом нередко магазин оказывает в удовлетворении требований. На это права он не имеет, только если не докажет, что недостатки товар приобрел по вине покупателя или непреодолимой силы. В этом вопросе помогут различные

экспертизы.

Во-вторых, представление доказательств того, что товар имеет недостатки. Это может быть видно наглядно или при применении продукции по назначению. При этом стоит помнить, что если товар был поврежден в процессе доставки, или в результате ненадлежащего с ним обращения со стороны потребителя, он не будет считаться некачественным. Если же все в пользу покупателя, то тогда необходимо точно обозначить продавцу, какой итог необходим.

Возможно несколько вариантов:

- Возврат денежных средств в том же размере, что был уплачен изначально;
- Замена на аналогичный товар;
- Снижение цены путем проведения переоценки товара и с учетом его недостатков;
- Проведение ремонта за счет продавца или же возмещение всех расходов, которые понес покупатель.

Что интересно потребитель не всегда должен отдавать некачественный товар. В некоторых случаях допускает и возврат денег, и оставление товара.

Продавец обязан принять любой из предложенных вариантов, если будет доказано наличие недостатков. Главным основанием считать товар некачественным выступает экспертиза, которая проводится по инициативе любой из сторон. Оплачиваться данное мероприятие будет той стороной, которая в итоге окажется не правой в конфликте.

Кроме того, из-за экспертизы срок принятия решения и возврата денег будет увеличен, примерно, до двадцати дней. Если экспертизы не проводятся, то чаще всего, при удовлетворении требований покупателю деньги возвращаются в течение недели.

В том случае, если магазин отказывает в возврате денег, то потребитель имеет право даже обратиться в суд. Однако для

данной инстанции обязательно наличие таких документов, как товарный чек, гарантийный талон, заявление, которое бы подтверждало факт обращения к администрации магазина.

Также важно соблюсти претензионный порядок, то есть направить претензию магазину до судебного разбирательства. Организация должна в течение месяца дать какой-то ответ. Если поступит отказ, или претензия окажется проигнорирована, то можно направлять иск в суд.

[Скачать образец иска о возврате денег за товар.](#)

Законодатель также определяет перечень таких товаров, которые даже несмотря на недостатки, не подлежат возврату, только если эти недочеты будут существенными, или не поддаются исправлению даже после нескольких ремонтных работ.

К такой продукции относят следующее:

- Товары, предназначенные для личной гигиены, а также лекарственные средства для домашнего лечения;
- Такие бытовые товары, как зубные щетки, средства и предметы для волос и иные подобные товары;
- Парфюмерия и косметика;
- Ткани, ленты, кружева и иные текстильные товары;
- Швейные приспособления, трикотажные товары;
- Товары, которые полностью или же в какой-то части изготовлены из полимерных материалов, а также те, что непосредственно контактируют с пищевой продукцией, а именно посуда, столовые принадлежности, предметы для транспортировки и хранения пищевой продукции, в том числе, одноразовая посуда;
- Товары, содержащие в себе различные вредные вещества, пестициды и агрохимикаты;
- Мебель бытового назначения, а именно гарнитуры, шкафы и так далее;
- Изделия, изготавливаемые из драгоценных металлов или камней;

- Автомобили, мотоциклы и иные подобного рода механические средства для передвижения, а также прицепы, агрегаты, мобильные средства, суда для прогулок;
- Товары, имеющие сложные технические характеристики и точно установленный гарантийный срок. Если этот срок истек, то возвращение денег будет невозможно, в том числе при обнаружении существенных недостатков. Это могут быть станки, бытовые электрические машины, электронная аппаратура, различная вычислительная техника бытового назначения, газовое оборудование, часовые механизмы, а также товары, имеющие две и более функций;
- Оружие гражданского предназначения, а также его части и патроны к нему;
- Животные и растения;
- Разного рода непериодические издания, например, книги, брошюры, журналы, альбомы, нотные книги и тетради, буклеты и прочая печатная продукция подобного рода.

В некоторых ситуациях закон допускает возврат подобного рода товаров, но для этого однозначно будет необходимо провести экспертизу, которая подтвердит тот факт, что недостатки товара существенны и не могут быть устранены даже с учетом того, что ремонтные работы проводились не один раз, при этом не давая никаких результатов.