

Право потребителя на возврат товара по закону



Очень часто в магазинах, на рынках мы покупаем первую приглянувшуюся нам вещь, а когда приходим домой понимаем, что поспешили. И начинаем задумываться о том, как же правильно вернуть вещь, обменять на такую же, но другого цвета, а может и вовсе вернуть свои деньги. И тут нашим помощником станет Закон «О защите прав потребителей».

Право потребителя на обмен продукции надлежащего качества

Согласно абзацу ФЗ от 17.12.99 г. N 212-ФЗ (в редакции с 21.12.99 г.), потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. А также у потребителя есть право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Важно! Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Даже, если у потребителя отсутствует чек – это не повод отказать ему в возврате.

В пункте 2 ст.25 Закона «О защите прав потребителей» говорится, что в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель

вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара. По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о

поступлении аналогичного товара в продажу. (Пункт 2 в редакции, введенной в действие с 09.01.2005 г. ФЗ от 21.12.2004 г. N 171-ФЗ

В статье 21 Закона «О защите прав потребителей» говорится о том, что в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Важно! Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования.

В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях требование потребителя о замене товара подлежит удовлетворению по его заявлению в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно

предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет.

Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с пунктом 2 статьи 20 настоящего Закона (абзац в редакции, введенной в действие с 12 декабря 2007 года Федеральным законом от 25 октября 2007 года N 234-ФЗ. (Пункт в редакции, введенной в действие с 9 января 2005 года Федеральным законом от 21 декабря 2004 года N 171-ФЗ.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый товар, то есть на товар, не бывший в употреблении.

При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

В Законе «О защите прав потребителей» говорится о том, что в течение 14-ти дней возможно вернуть товар, который вам не подошел по форме, размеру, цвету, фасону и т.д. (все это о товаре надлежащего качества), или же заменить его на подобный.

Возврат товара возможен, если выполнены все правила перечисленные ниже:

- товарный вид в порядке, все заводские штампы и прочие внешние признаки неизменны;
- есть чек, подтверждающий покупку в конкретном магазине (иногда можно обойтись без него);
- товар не включен в утвержденный законом перечень тех, что не подлежат возврату (далее мы рассмотрим примеры таких изделий);
- вместе с товаром, предоставляется заявление установленной формы (или же владельцы торговых точек могут предложить свой вариант).

Заявление пишется в 2-х экземплярах или же необходимо сделать копию, для того, чтобы продавец поставил на нем отметку (штамп

магазина). Отметка будет подтверждать тот факт, что ваше заявление получено. Бывает так, что представитель торговой точки отказывается принимать заявление. Тогда оно направляется почтой, с уведомлением. Для того чтобы, при необходимости предъявить в качестве доказательств Роспотребнадзору или в суде.

Только после того как будут выполнены вышеперечисленные пункты, покупателю можно будет приступить к выбору товара с нужными ему характеристиками.

Приобретенный товар, который не подходит можно вернуть в течение 14 дней. Но существует перечень товаров надлежащего качества, которые ни возврату, ни обмену не подлежат.

Условия возврата товара:

- товар не был в употреблении;
- сохранил комплектацию, внешний вид, бирки, ярлыки;
- товарный (или кассовый) чек или любой другой документ, который подтверждает оплату товара.

Также в течение 14-ти дней можно рассмотреть обмен товара, который не подошел по определенным параметрам. В случае, если на момент обмена товара у продавца нету в наличии, то обмен можно произвести после того, как нужный товар появится у продавца. Но так же, если на момент обращения в магазин аналогичный товар отсутствует, то потребитель может отказаться от исполнения договора купли-продажи.

Возвращая товар, покупатель пишет заявление, в котором указывает причину возврата, обмена товара или же о том, что договор купли-продажи будет расторгнут.

Перечень товаров, в отношении которых невозможно произвести

возврат или обмен

Постановлением Правительства Российской Федерации определен список качественных товаров, которые не подлежат возврату. Ими являются такие товары:

- продовольственные;
- технически сложные бытовые устройства и транспортные средства (к этому пункту относят видеотехнику, фототехнику, металлообрабатывающие и деревообрабатывающие станки бытового назначения, автомобили, мопеды, велосипеды, сельскохозяйственную технику и агрегаты к ним и т. д.);
- ювелирные изделия и изделия из драгоценных камней, а также изделия из драгметаллов с драгоценными, полудрагоценными или синтетическими камнями;
- бытовая химия и иные химикаты, в том числе пестициды и химикаты, применяемые в сельском хозяйстве;
- аптечные товары (тут имеются в виду не только лекарственные препараты, но также медицинские принадлежности, которые используются для лечебных и профилактических целей (шприцы, иглы, жгуты, шины и т. п.);
- изделия, предполагающие контакт с пищевыми продуктами, для изготовления которых использовались полимерные материалы (к этой группе относятся кухонные изделия, пленка пищевая, контейнеры и т. п.);
- текстиль (любые виды тканей, кружев, тесьмы и т. д.), трикотажные и швейные изделия (белье, носочно-чулочная продукция);
- отделочные материалы и кабельная продукция (провода, шнуры, линолеум, и др.);
- парфюм, косметические средства и средства личной гигиены (туалетная вода, духи, кремы, шампуни, лосьоны, зубные щетки, расчески, парики, бигуди и т. д.);
- оружие и дополнительные элементы к нему;
- животные и растения;

- печатные издания неперiodического характера (книги, буклеты и т. д.).