

# Претензия на возврат товара надлежащего качества



Часто бывает так – Вы приобрели товар, уплатили за него деньги, а в итоге оказалось, что он не соответствует заявленному качеству или просто бесполезный для Вас и не обладает нужными Вам характеристиками. Радости от такой покупки нет.

Возможно ли вернуть деньги за товар, который Вам совершенно не нужен? Какие законодательные проекты и акты могут помочь покупателю отстоять свои права? Может ли быть покупатель защищен от приобретения некачественного товара? Каждый покупатель должен иметь определенный багаж знаний и точно знать правила составления претензии на возврат товара.

## Список категорий товаров, в отношении которых невозможно проведение процедуры возврата

Российским правительством был принят закон, согласно которому потребитель ограничивается определенным перечнем товаров, вернуть или обменять которые нельзя. Здесь даже не имеет значение то, в какой период Вы обратились в магазин. Среди этих товаров есть как производственные, так и непроизводственные товары.

**Важно!** Если продукция оказалась некачественной, процедура возврата будет совершенно другой.

**Какие изделия не подлежат возврату и обмену?**

***Прежде всего, в этот список входят технически сложные товары, а именно:***

- газовое оборудование, предназначенное для бытового использования;
- электрические музыкальные инструменты;
- оружие гражданского назначения;
- стационарные телефоны;
- микроволновые печи, пароварки, мультиварки;
- факсимильные стационарные аппараты.

Перечисленные выше товары возможно вернуть только в случае обнаружения брака или дефектов.

К продовольственным товарам, которые невозможно вернуть относятся следующие категории:

- продукты мясного и рыбного производства;
- соки и напитки;
- крупы;
- фрукты, овощи.

Согласно законодательства, вернуть продовольственные товары надлежащего качества просто невозможно.

Вот посудите сами. Например, Вы приобрели упаковку с макаронными изделиями, но когда пришли домой, решили, что Вы не хотите употреблять в пищу макароны подобной формы. Ваши действия? Вы отправляетесь в магазин для того, чтобы вернуть их продавцу. Что Вы услышите в ответ? Конечно же, отказ.

Согласно принятым правилам и действующему законодательству, покупатель имеет право совершить возврат товара продавцу на протяжении четырнадцати дней, после совершения покупки. День покупки в учет не берется.

***Условия, необходимые для соблюдения при возврате товара:***

- не превысить четырнадцатидневный срок;
- полностью сохранить товарный вид, ярлыки, этикетки;
- товар должен относиться к непродовольственным;
- товар не должен состоять в перечне товаров, которые не

подлежат обмену, согласно Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 № 55.

Одними из самых распространенных категорий товаров, которые вошли в указанный выше список, являются лекарства, парфюмерия и предметы личной гигиены, а также чулочные изделия, носки, посуда, бытовая химия, ювелирные изделия, растения, животные, а также оружие.

**Важно! Специальные правила распространены на возврат качественного товара, который был приобретен дистанционно, т.е. куплен в режиме «онлайн».**

В последнее время все больше интернет магазинов работают именно так, используя схему дистанционных продаж. В этом случае покупатель имеет право отказаться от покупки в любой момент до получения, а также после получения в течение 7 дней.

Стоит сказать о том, что здесь есть определенный нюанс. Если продавец не указал эту информацию в письменном виде, для покупателя срок автоматически возрастает до трех месяцев. Поэтому здесь нужно быть крайне аккуратными.

Именно поэтому каждый предприниматель, торгующий дистанционно, должен помнить об этом положении закона и вместе с товарным чеком, гарантией и другими документами прикладывать информационный лист, который бы разъяснял потребителю сроки возврата товара.

Покупателям также должны быть крайне внимательны, чтобы знать свои права в случае, если продавец будет отказывать в возврате, ссылаясь на пройденный срок.

***Составление претензии является не всегда обязательным моментом. Как правило, во многих случаях качественная вещь может быть обменена на другую. Такая ситуация возможна, когда:***

- данный предмет не был в использовании;
- он не потерял свой вид;

- на нем сохранились все пломбы, ярлыки;
- к покупке приложен документ, подтверждающий ее оплату (чек).

Однако, если чек у Вас не сохранился, это не основание для того, чтобы отказать Вам в обмене товара. В этом случае должны быть привлечены свидетели, которые присутствовали во время совершения покупки; товар не должен входить в список товаров, которые входят в перечень не подлежащих возврату и т.д.

Деньги за него возмещаются только тогда, когда нет возможности обменять возвращенную вещь на аналогичную.

**Важно! Обмен должен производиться в день возврата покупки.**

## **Как правильно составить подобную претензию?**

### ***Правила составления претензии:***

- Документ составляется в произвольной форме, утвержденной законодательством формы просто нет.
- Должна быть указана организация, данные покупателя и дата, когда документ составляется.
- Подробное изложение информации о товаре: когда и что было приобретено, почему приобретение не устроило покупателя, описываются дефекты, неисправности.
- Покупатель указывает, что он хочет от продавца и подписывает документ.

**Важно! Ответственность за обмен качественного товара лежит строго на продавце.**

Если обе стороны не могут прийти к обоюдному согласию на счет товара, то тогда вопрос решается в судебном порядке.

Для возврата средств с купленного товара законодательством установлены определенные сроки.

## **Какие сроки отведены на рассмотрение претензии?**

Продавец имеет всего лишь десять дней для того, чтобы рассмотреть претензию, полученную от покупателя.

Если потребуется проведение экспертизы, продавец может увеличить срок рассмотрения претензии. Но этот срок должен быть не более 20 дней.

Покупатель обладает правом возратить денежные средства, которые были уплачены за товар.

Претензия является документом, при помощи которого покупатель имеет возможность отстоять свое право. Каждый покупатель должен знать свои права для того, чтобы во время суметь сориентироваться в сложившейся ситуации и доказать свою правоту.