

Процедура возврата товара в магазин по закону



Никто из нас не застрахован от некачественной покупки, тем более, что в магазине проверить все на наличие каких-либо изъян, очень трудно, да и времени порой на это вовсе нет. Бывают и случаи, когда товар не подошел потребителю по каким-то параметрам и он понимает, что ошибся с выбором. В любой из этих ситуаций у покупателя имеется возможность вернуть или обменять товар у продавца. Это право ему предоставляет Закон.

Порядок оформления передачи приобретенного товара обратно в точку продажи

Существуют определенные правила, которых следует придерживаться при возврате бракованного товара. Если Вы обнаружили брак, дефект в обновке и у Вас возникло желание избавиться от этого товара, вернув его обратно, обратитесь в магазин и потребуйте от руководства следующее:

- произвести обмен на такую же вещь хорошего качества и без брака;
- произвести замену товара на качественную вещь с аналогичными характеристиками, но другой марки, при этом требуйте перерасчета стоимости, если цена отличается;
- снижение первоначальной стоимости бракованного товара с возвратом разницы в деньгах;
- требуйте выполнения ремонта дефектной вещи бесплатно;
- возмещения всех затрат на ликвидацию брака и неполадок;
- вернуть в полном объеме сумму, уплаченную за некачественный товар.

Важно! Если Вы обнаружили неполадки не более чем на 14-ый день со дня покупки, то вся процедура возврата не должна быть проблематичной. В случае обнаружения брака уже спустя две недели и учитывая тот факт, что вещь Вы уже пользовались, проверьте срок действия гарантии. Убедились в том, что гарантия еще действует, и смело возвращайте непригодный товар.

Регламент возвращения товара, который Вас не устраивает по тем или иным причинам, следующий: оформляете в произвольной форме заявление-претензию, в котором подробно расписываете все дефекты товара. Такой документ составляется не в одном, а в двух экземплярах – первый передаете продавцу, а второй оставляете себе. Продавец может произвести экспертизу качества вещи вместе с Вами.

При согласии продавца произвести замену товара на аналогичный, с другой стороны заявления-претензии пишется акт замены. Вы, как покупатель, подписываетесь под этим актом и тем самым даете понять, что не имеете больше никаких претензий к продавцу. При возмещении цены товара продельвается такая же операция.

Замена либо возвращение товара, не имеющего брака, проходит на протяжении 2 недель со дня оформления договора о купле-продаже. Но при этом есть свои нюансы:

- Вы не должны пользоваться товаром в этот период, чтобы не было явных признаков его эксплуатации;
- с собой обязательно захватите паспорт, на всякий случай, для удостоверения личности;
- конечно же, не забудьте о сохранности чека, который является неоспоримым доказательством покупки.

Помните, что предъявление претензии к руководству продавца имеет два исхода: удовлетворение всех заявленных требований или принятие решения об отказе. Свой ответ руководство вправе официально письменно выдать на протяжении 10 календарных дней.

Ниже перед Вами приведен список всех товаров, которые не могут

быть обменены или возвращены в точку продажи:

- медикаменты и другие лекарственные или профилактические препараты (сюда входят также мед. приборы и аппараты);
- средства, предназначенные для личной гигиены;
- парфюмерные и косметические средства;
- все виды товаров, которые продаются по метражу (ткани, резинки, ленты, ковролин, провод и т.д.);
- чулочно-носочная продукция и белье (майки, трусы, купальники);
- вся бытовая химия (моющие и чистящие средства, стиральные порошки и кондиционеры для белья, различные уборочные средства);
- мебель;
- ювелирные изделия из драг. металлов и камней;
- автотранспорт, сельскохозяйственная техника и плав. средства;
- оружие всех видов и комплектация к нему;
- отдельная категория товаров под названием технически сложные – компьютеры, электрооборудование, бытовая техника, аппаратура для фотографирования, музыкальное оснащение, газовые котлы и оборудование;
- растительный и животный мир;
- печатные издания, включая издания и на электронных хранителях информации (газеты, журналы, книги, календарики и другое).

Зная этот перечень, теперь Вы будете более внимательны при выборе товаров из данного списка, тщательно осматривая его в магазине. Но хотелось бы подчеркнуть, что возврат или обмен такого товара все же возможен, если выявляется брак или заводские повреждения. Вы вправе сами решать, что Вам выгоднее – вернуть деньги или обменять на новый. Товар с заводским дефектом в момент возврата или обмена не должен иметь приобретенных механических повреждений. Наличие чека – это основание для завершения возвратной операции. Случаи бывают разные. Иногда хватает всего лишь одного разговора с

продавцом, а иногда надо идти более длинным путем для удовлетворения своих требований и писать кучу бумаг для возврата.

Вероятность бесконфликтного разрешения вопроса относительно возврата или обмена дефектного товара увеличивается, если учесть некоторые моменты при составлении заявления-претензии:

- как уже говорилось выше по тексту, составляйте заявление-претензию в двух копиях, чтобы один обязательно остался у Вас на руках с подписью продавца о принятии документа;
- перед тем, как начинать свой рассказ о проблеме, выявленной в товаре, и выставлению претензий, подробно опишите обстоятельства, при которых была совершена покупка с указанием даты, времени и места;
- когда будете описывать сам товар, укажите всю известную Вам информацию касательно него: полное название, модель, марку, габариты, укомплектование, серийный код и другие;
- далее по тексту следует детально изложить все недостатки и изъяны, а также описать ситуацию их обнаружения. Если использование товара из-за наличия брака становится невозможным, этот факт также надо написать;
- для того, чтобы развеять все сомнения продавца о том, не обманывает ли его покупатель, напомните ему об его прямой обязанности провести за свой счет независимую экспертизу;
- по тексту заявления-претензии постоянно ссылайтесь на различные нормативно-правовые акты и потребительский Закон, в которых четко указаны обязывающие случаи принять товар от потребителя (статьи потребительского Закона, а также статьи Гражданского кодекса Российской Федерации, имеющие отношения к защите прав потребителя);
- при сохранении чека или другого платежного документа, подтверждающего оплату товара, укажите это. Если же чек не сохранился или потерял читабельность, сошлитесь на п. 5 ст. 18 потребительского Закона, который гласит об

- невозможности отказа в возвращении некачественного товара из-за отсутствия такого документа;
- при возврате крупногабаритного товара, вес которого составляет 5 кг и выше, укажите в заявлении-претензии способ и стоимость доставки его в точку приобретения, ведь оплата такой доставки полностью ложится на плечи продавца. Если же Вы сами оплатили доставку, требуйте от продавца возмещения понесенных расходов;
 - вся информация в документе должна быть изложена подробно, читабельно и понятно. В конце документа необходимо обязательно поставить свою подпись вместе с расшифровкой, а также дату составления заявления-претензии.

Важно знать! Перед написанием заявления-претензии на возвращение или обмен товара, необходимо уточнить верное официальное название продавца и его основные реквизиты. Идеально было бы прописать ФИО руководителя, но такая информация не всегда доступна для всех. Такие сведения можно попробовать найти на официальном сайте магазина, если такой имеется, или в самом магазине в уголке с информацией для потребителей. Можно еще и расспросить у сотрудников торговой точки.

Обратите свое внимание, что при поиске в интернете вариантов оформления такого документа, так называемого «образца», Вы можете наткнуться на множество примеров, упускающих ряд пунктов о которых говорилось выше по тексту. Проверяйте этот момент, ведь упущение чего-либо может привести к трудностям во всем этом процессе. Не тратьте свое драгоценное время и силы попусту, а черпайте полезную информацию у нас.