

Сроки обмена и возврата товара по законодательству



Что такое правила возврата и обмена товаров, и для чего они нужны, знает далеко не каждый человек. Тем не менее, свод этих правил позволяет:

- контролировать отношения между продавцом и покупателем;
- регулировать процессы взаимодействия между продавцами и производителями при реализации товаров;
- устанавливать обязанности и права покупателей относительно приобретения товаров;
- помогает получать достоверную информацию о продукции, работах и услугах и производителе.

Чтобы начать процедуру по оформлению возврата, обмена, или пожаловаться на качество изделия, необходимо обратиться к продавцу. Для этого крайне желательно взять с собой платёжный документ, который способен подтвердить факт покупки в данном магазине, и паспорт.

В течение какого времени покупатель имеет право произвести в отношении купленной продукции обмен или возврат?

14 дней, без учета дня покупки, это тот срок, который дается покупателю для обмена или возврата приобретенного изделия в торговую организацию. Именно такой срок закреплён в ч.1 ст.25 Закона «О защите прав потребителей».

Важно! Товары хорошего качества, относящиеся к технически сложным устройствам, например, телефоны и видеокамеры, имеющие

гарантийный срок, ни обмену ни возврату не подлежат.

Как вы можете воспользоваться своими правами покупателя?

- Обменивайте купленный недовольственный товар в случае необходимости на аналогичное изделие. Под «необходимостью» можно понимать ситуации, когда пользоваться продуктом по назначению вы не можете. Например, вещь не подходит вам по размеру, фасону, цвету или комплектации.
- Обращайтесь с просьбой обмена не позднее, чем через 14 дней после приобретения. Этого времени вполне достаточно, чтобы понять, нужна вам данная покупка или нет.

Какие условия нужно соблюсти, чтобы заменить недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный?

- Не используйте изделие до возврата.
- Сохраните его первоначальный товарный вид.
- Проследите за сохранностью всех его функций.
- Не срывайте пломбы и ярлыки производителя или продавца.
- Не выкидывайте кассовый чек или другие платежные документы, которые могут подтвердить, что вы совершали покупку именно в этом магазине.
- Если подобные чеки либо другие платежные документы потеряны, используйте для подтверждения факта покупки, показания свидетелей.

Помните, если в день вашего обращения к продавцу для замены товара, аналогичный товар отсутствует в продаже, то вы можете на законных основаниях отказаться от покупки, и потребовать вернуть вам деньги, уплаченные за изделие. Только не ждите, что продавец немедленно выполнит ваше требование, по закону у него есть три дня, чтобы вернуть вам деньги.

Если вы сможете договориться с продавцом, то заменить вам покупку он имеет возможность, когда нужная вещь поступит в магазин для реализации. Но не забудьте напомнить в таком случае

об обязанности продавца сразу же уведомить вас о том, что сделка по возврату может быть осуществлена. Это момент зафиксирован в ч.2 ст.25 Закона «О защите прав потребителей».

Чтобы вернуть покупку в магазин, нужно так же соблюсти ряд условий, нарушение которых даёт право продавцу в отказе к возврату вам денег.

- Не пользуйтесь товаром.
- Следите, чтобы его товарный вид был в сохранности.
- Проверьте, все ли комплектующие и заводские ярлыки и бирки на месте.
- Предъявите продавцу чек об оплате, или другой документ.

Что делать, если продукция куплена по подарочному сертификату, но не подходит для использования?

Если товар надлежащего качества был приобретен на подарочный сертификат, то возврату он не подлежит, но может быть заменен на аналогичный товар, с подходящими характеристиками и свойствами.

Подробнее о гарантийном сервисном обслуживании, замене и возврате изделий с дефектами, приобретенными по подарочному сертификату можно узнать в Законе о защите прав потребителей. В таких случаях тоже действует обычный порядок правил, утвержденный законодательством РФ.

Что еще полезно знать о возврате товара:

- Если вы обнаружили производственный брак в изделии, то смело требуйте возврата денег у продавца. Но вы должны документально подтвердить, что уплачивали эту сумму за товар.
- Если товар хорошего качества уже использовался, то обмену и возврату он не подлежит. Это так же прописано в ч.1 ст.25 Закона «О защите прав потребителей».
- Если вы хотите пожаловаться продавцу на качество покупки, то делайте это на протяжении всего гарантийного

срока. Чтобы ваша жалоба возымела действие, оформляйте ее в заявление с подробным описанием дефектов, прикладывайте к заявлению платёжный документ, и сохраняйте фабричную упаковку.

- Чтобы исключить возможные недоразумения и недопонимания со стороны продавца, сохраняйте все документы, относящиеся к товару.
- Помните, что продавец имеет законное право на проведение экспертизы для установления истинных причин возникновения дефектов в покупке. Законом ему отводится для этого 20 дней.

Прежде, чем нести покупку в магазин, убедитесь, что изделие не входит в перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату. Этот список утвержден Правительством страны.

Согласно последней редакции вышеуказанного перечня, обменять или вернуть нельзя следующие виды товаров:

- Препараты лекарственные и иные товары медицинского назначения (например, медицинские приборы, инструменты, средства по уходу за детьми, контактные линзы и средства для них);
- товары, применяемые в целях гигиены (например, салфетки влажные, бигуди, щётки зубные и т.п.);
- косметика;
- парфюмерные товары;
- текстиль;
- строительные и отделочные материалы, которые продаются метражом;
- белье нательное;
- трикотажные и носочно-чулочные изделия;
- посуда из полимерных материалов, контактирующая с пищей; это может быть и одноразовая посуда, и пластиковые боксы, и упаковочные материалы;
- комплекты мебели;
- продукты бытовой химии и ядохимикаты;
- растения и животные;

- оружие, и прилагающиеся к нему патроны;
- бытовые электроприборы сложной конструкции с гарантийным сроком (например, телевизоры и радиотехника);
- транспортные средства, такие, как самолеты, автомобили, прицепы, мотоциклы, лодки и подобные плавсредства;
- ювелирные украшения и изделия;
- печатные издания непериодического характера (например, брошюры, календари или буклеты).

Более подробный список можно уточнить у продавца или заглянуть в перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату, о котором мы упоминали выше. Не забывайте, что этот перечень создан только для товаров надлежащего качества, и если вы обнаружили брак в таком изделии, то автоматически начинает действовать другая схема по возврату и обмену продукции.

Важно! Если вы нашли производственный брак в течение гарантийного срока, установленного производителем, то обращайтесь в магазин и пишите заявление. В нем обязательно укажите дату покупки, подробно опишите найденные дефекты и обстоятельства их обнаружения. Не забудьте приложить гарантийный талон и поставить в заявлении свою подпись.

Будьте готовы, что продавец захочет провести диагностику изделия, на это закон ему дает 10 суток. В случае, если экспертиза подтвердит, что брак производственный, и возник до момента совершения покупки, то вам вернут деньги или сделают замену на аналогичное качественное изделие.

Если ваша покупка с браком входит в список товаров, не подлежащих возврату и обмену, и продавец отказывается проводить экспертизу, возвращать вам деньги или обменивать на товар хорошего качества, то составляйте заявление и обращайтесь в судебные инстанции. Обычно суд всегда встает на сторону покупателя при рассмотрении подобных обращений.