

Сроки возврата денег при возврате товара по закону



Если вам необходимо вернуть вещь, которая не подходит по размеру или имеет дефект, то можно избежать судебных разбирательств. Чтобы это стало возможным, необходимо не нарушать установленные законом сроки для обращения к продавцу.

В течение какого промежутка времени можно получить обратно свои денежные средства за возвращенную продукцию?

Согласно российскому законодательству, покупатель имеет право вернуть покупку в течение 14 дней с момента совершения сделки купли-продажи.

Важно! Срок возврата денежных средств за товар может быть разным, потому что он напрямую зависит от того, какой товар и при каких условиях вы возвращаете.

Если вы делаете возврат некачественного товара, и при этом назначается экспертиза качества, то закон обязывает продавца вернуть вам денежные средства в течение 10 дней. Если речь идет об экспертизе технически сложных товаров, то она должна проводиться не позднее, чем через 45 дней со дня подачи заявления от покупателя.

В какие сроки магазин должен возвращать покупателю деньги за доставку?

Если при доставке продавцу крупногабаритного товара, покупатель оплачивает доставку самостоятельно, то он имеет

право требовать возмещения стоимости транспортировки изделия, так как закон обязывает продавца нести все расходы по возврату крупногабаритных товаров. Денежные средства продавец должен возместить в течение 10 дней.

Поэтому, если вы организываете доставку крупногабаритного товара своими силами, обращайтесь только в те компании перевозчики, которые могут выдать вам платежные документы. Без данных документов потребовать возмещения понесенных расходов вы не сможете.

И все-таки срок возврата денег за покупку можно перенести, если для этого есть серьезные основания. Для этого продавцу нужно договориться с покупателем и объяснить все сложившиеся обстоятельства.

Но имейте в виду, что без согласия покупателя, изменение сроков возврата денег недопустимо. И закон грозит такому самоуверенному продавцу штрафом в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки.

Все группы товаров, которые нельзя продавать повторно, определяются в законодательных актах, регулирующих права покупателей и продавцов.

Имеются в виду товары хорошего качества, которые не подошли по ряду допустимых законом причин, например, не тот фасон, цвет, размер.

Почему нельзя некоторые товары отправлять к продаже повторно?

Для этого существует ряд причин. Например, такие изделия сложно подвергнуть идентификации по поводу их возможного использования покупателем. То есть, нет технической возможности определить, был ли товар в употреблении у покупателя или нет, есть ли в нем возможный изъян или нет. Так же может быть высокой вероятностью того, что изделие было подменено покупателем частично или полностью.

Кроме бытовой проблемы и возможных неисправностей при дальнейшей эксплуатации, такие товары могут причинить вред жизни и здоровью человека.

В группу товаров хорошего качества, не подлежащих обмену и возврату, входят следующие изделия:

- Лечебные товары и лекарства.
- Изделия для использования в профилактических целях.
- Продукция для ухода за детьми.
- Медицинские инструменты и аппараты.
- Средства гигиены стоматологические.
- Глазные линзы и препараты для ухода за ними.
- Продукция для личной гигиены, например, для ухода за ротовой полостью или аксессуары для ухода за волосами.
- Парфюмерная продукция.
- Косметические средства.
- Текстиль, продаваемый метражом.
- Кабели, стройматериалы и материалы для отделочных работ, которые продаются также метражом.
- Трикотаж, например нательное белье, и чулочно-носочные изделия.
- Швейные изделия.
- Группа товаров, сделанная из полимера и предназначенная для контактов с пищевыми продуктами, например, контейнеры, для переноса пищи.
- Средства бытовой химии, всякие ядохимикаты и пестициды для использования в сельском хозяйстве.
- Мебель, которая предназначена для бытового использования, гарнитуры и наборы мебельные.
- Ювелирные украшения и изделия с драгоценными камнями, либо имеющие огранку их драгоценных камней.
- Предметы оружия для гражданских нужд и служебных целей, и предлагающаяся к ним продукция, например, патроны.
- Животные, растения.
- Издания, которые печатаются, но не относятся к периодическим изданиям, например, ноты и книги.

- Группа товаров, относящихся к сложному типу техники, с установленными продавцом гарантийными сроками, например: автомашины, мотовелотовары, и изделия, сопутствующие им, например, номерные аппараты и трейлеры; плавательные средства, предназначенные для использования в быту; средства мобильные, призванные обеспечивать сельхозработы; летательные аппараты для перемещения в воздухе, имеющие двигатели внутреннего сгорания (ДВС); беспроводные приборы для связи и навигаторы, которые используются в быту; ПК домашние и системные блоки к ним, ноутбуки; МФУ, которые работают, используя лазер либо струйную печать; телевизоры цифровые и остальные; цифровые фотоаппараты и видеокамеры, и дополняющая аппаратура к ним; техника бытовая для использования на кухне и в ванной комнате; часы механические или электронные, которые содержат в себе еще много функций.

Заявление составляется на имя магазина либо торговой организации, которая должна будет выплатить стоимость возвращенного товара покупателю.

Если вы покупатель, то вам придется тоже придерживаться некоторых правил, чтобы вернуть свою покупку, например:

- Проследите, чтобы возвращаемый товар имел товарный вид, как до его приобретения.
- Проконтролируйте, чтобы все ярлыки и бирки были на местах.

Есть ли правила, согласно которым пишутся заявления на возврат денег за покупку? Рассмотрим далее.

Унифицированной формы подобного заявления нет, но все-таки есть некоторые моменты, которые обязательно следует учитывать при составлении данной бумаги. Например:

- Составляйте заявление на возврат товара в двух экземплярах, один из них оставляйте себе, второй отдайте продавцу на рассмотрение. Можно составить и более двух

экземпляров, если вы боитесь, что оригинал может потеряться.

- В заявлении обязательно укажите полное название торговой организации, где вы приобретали изделие, и к которой предъявляете претензии. И не забудьте указать адрес, по которому это заведение располагается.
- Разборчиво пишите фамилию/имя/отчество директора магазина.
- Указывайте достоверную информацию о себе, обязательно написав свои ФИО, данные для контактов с вами, например, номер телефона или вашу электронную почту.
- Напишите свой фактический адрес проживания.
- Четко и лаконично укажите причину, по которой вы хотите вернуть изделие в магазин. Это очень важный пункт, от которого может зависеть дальнейшее развитие ситуации.
- Если ваш товар оказался бракованным, то есть с ненадлежащим качеством, или имеет просроченный срок годности, то сошлитесь на 21 статью закона о защите прав потребителей.
- Если вы возвращаете товар хорошего качества, который по каким-то причинам вам не подходит, и вы хотите вернуть за него деньги, то сошлитесь на 25 статью закона о защите прав потребителей.
- Особое внимание обратите на описание товара, которое должно присутствовать в заявлении. Опишите его фасон, размер, цвет и другие характеристики.
- Укажите, есть ли у вас кассовый чек, и приложите его к заявлению.
- В конце проставьте текущую дату и свою подпись.