

Сроки возврата товара по закону



Почти каждый человек слышал о том, что согласно закону он имеет право вернуть бракованный товар продавцу в магазин, в котором и была совершена покупка. Однако мало кто знает, в течение какого времени покупатель имеет право это сделать. Тем не менее, закон позволяет потребителям возвращать не только бракованный товар, но и товар хорошего качества. Как и в какие сроки это можно сделать, разбираемся в данной статье.

Сколько дней дается на оформление передачи купленной продукции обратно в магазин?

Если вам не подходит товар по весьма субъективным причинам, например, не нравится его цвет, размер, форма, габариты, комплектация и т.д., однако качество изделия не вызывает претензий, то вы все равно можете вернуть его обратно в магазин, где совершали покупку, в течение 2-х недель.

Почему законом дается срок именно в 14 дней?

На это существует ряд причин. К примеру, вы проживаете в другом городе, и чтобы добраться до продавца и отдать или поменять покупку вам потребуется несколько дней. Или вещь была куплена в подарок к определенной дате, а до того времени померить ее и определиться с размером и цветом, невозможно.

Важно! Считается, что 14 дней достаточно, чтобы принять решение о том, нужна ли эта вещь человеку, и если не нужна, то доехать до магазина, обратиться к продавцу и вернуть товар.

Тем не менее, ряд недобросовестных покупателей пытаются

злоупотреблять этой нормой в законе. Например, стараются вернуть в магазин изделие, которым уже пользовались, выдавая его за совершенно новое и не бывшее в употреблении. Такие поступки можно назвать мошенничеством.

Чаще всего, таким образом используют дорогие платья и костюмы к какой-то дате или событию. Стоит дорого, денег купить жалко, да и одеть придется только один раз. Вот и появляется мысль вернуть продавцу ношеное изделие после того, как один раз его одели.

Однако не все понимают, что вернуть в течение 2х недель новый товар можно только при наличии всех фирменных этикеток, бирок и пломб. И опытные продавцы всегда знают, как понять, было ли изделие в употреблении или нет.

На самом деле есть ряд признаков, по которым легко определить изношенность вещи. Например, на одежде, которую одевали, всегда сохраняется запах пота, либо пятнышки. А если вещь стиралась, то остается запах порошка. На бытовой технике могут быть царапины, подтеки от моющих средств или запах от продуктов.

Что делать, если с момента покупки прошло уже больше 14 дней, а в товаре обнаружился брак? В статье 18 закона о защите прав потребителей зафиксированы ответы на этот вопрос.

Товар с браком можно вернуть:

- в течение всего срока гарантии, если таковой имеется,
- в течение двух лет, если на товар гарантия не установлена,
- в течение двух лет, если срок гарантии указан менее 24 мес., а дефект обнаружился после того, как срок гарантии истек,
- в течение 10 лет, если в изделии выявились существенные недостатки, а продавец затянул с ремонтом более чем на 20 суток.

В зависимости от того о каком товаре идет речь, и устанавливается порядок действий для возврата некачественного товара по прошествии 14 дней после покупки.

Что делать, если дефект появился в период действия гарантии?

Грамотно составьте претензию на возврат товара и передайте ее продавцу под роспись. Продавец имеет право рассматривать ваше заявление в течение 10 дней. Если у него возникнут сомнения, что данные дефекты имеют производственный характер, а не образовались по вашей вине, то продавец организует проведение экспертизы за свой счет.

Что делать, если изъян обнаружился в тот момент времени, когда срок гарантии уже истек, но 2 года с момента покупки еще не прошло? Или дефект был найден в течение 2-х лет с даты покупки, на которую не установлены сроки гарантии?

В обеих ситуациях прежде, чем обращаться к продавцу, убедитесь, что у вас есть все доказательства того, что вы не имеете отношения к появлению неисправностей в изделии. Для этого воспользуйтесь помощью независимых организаций проводящих экспертизы качества изделий.

После получения заключения экспертизы, в котором указано, что причины появления неисправностей возникли не по вашей вине, смело пишите претензию продавцу и прикладывайте к нему экспертное заключение. Если продавец засомневается в объективности экспертизы, то он может провести повторную самостоятельно, но уже за свой счет.

Бывает, что продавцы никаким образом не хотят помочь вам в решении проблемы с возвратом товара и всячески избегают контакта, игнорируя обращения. Тогда используйте другую возможность уведомления нерадивого продавца. Отправьте ему претензию и весь пакет документов ценным письмом, предварительно составив опись вложения. Так же попросите сделать уведомление о вручении.

В этом случае, вы сможете доказать в суде, если до него дойдет дело, что продавец был уведомлен о вашем обращении. Если, не смотря на заключение экспертизы, продавец отказывается вернуть вам деньги забракованный товар, то обращайтесь в суд или иные инстанции, например, Роспотребнадзор.

Существует ряд товаров с хорошим качеством, которые нельзя вернуть продавцу по стандартным причинам. Перечень таких товаров закреплен в специальном постановлении Правительства и содержит в себе 14 пунктов, каждый из которых расширяется комментариям.

Какие товары входят в этот перечень?

- группа товаров профилактического и лечебного назначения,
- группа изделий для соблюдения личной гигиены,
- косметика и парфюмерия,
- любые изделия, отпускаемые по метражу,
- изделия из трикотажа,
- изделия из полимерного материала, предназначенные для контакта с пищевыми продуктами,
- продукты бытовой химии, яды, пестициды,
- бытовая мебель,
- украшения из драгоценных металлов и ювелирные изделия,
- автотовары,
- мототовары,
- велотовары,
- изделия, относящиеся к сложным технически товарам со сроками гарантии на них,
- растения и животные,
- оружие,
- издания непериодические.