

В какие сроки можно вернуть товар надлежащего качества



К сожалению, немногие предприниматели и потребители знакомы с Законом «О защите прав потребителей» (№ 2300-1 от 07.02.1992), ведь правильное применение данного закона на практике, с одной стороны, защитит потребителя от нерадивых продавцов, а с другой стороны, поможет предпринимателю избежать ненужных финансовых потерь и исков от недовольных покупателей.

В течение какого времени можно осуществить возврат продукции, качество которой соответствует заявленному?

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или

кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

Рассмотрим особенности обмена товара надлежащего качества подробнее:

- Можно обменять товар надлежащего качества, если он не подошел Вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обратите внимание, условий в данном перечне достаточно, чтобы обменять практически любой товар. Например, автомобильные диски могут не подойти Вам по расцветке. В этом случае Вы можете обменять их на диски другого цвета (либо вернуть, но об этом поговорим позже).

- Обменять товар можно в течение 14 дней с момента покупки. На практике этот срок дается Вам для принятия окончательного решения. Например, Вы можете приобрести фаркоп (устройство для буксировки прицепа) в автомагазине не примеряя его к машине. После этого в течение 14 дней Вы в спокойной обстановке сможете все примерить и понять, подходит Вам товар или нет.

На практике срок в 14 дней очень часто используется для покупки одежды. Например, Вы только что зашли в торговый центр и в первом же магазинчике видите подходящую Вам рубашку (или сумочку). В голове у многих покупателей при этом возникают мысли о том, что возможно в торговом центре есть такая же рубашка (сумочка) подешевле или более качественная и т.п. Поэтому от покупки в первом магазине часто отказываются. Тем не менее зная положения закона о защите прав потребителей можно не раздумывая купить товар в первом же магазине, а если впоследствии подвернется лучший вариант, первый товар можно

без потерь вернуть обратно.

- Обмен товара возможен только в том случае, если он не был в употреблении, а также сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Т.е. попользоваться товаром, а затем вернуть его в магазин не получится. Оно и к лучшему, ведь товар впоследствии будет продан повторно.

- Существуют товары, не подлежащие обмену. Они приводятся в перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Рекомендую ознакомиться с данным документом (он небольшой), чтобы избежать в дальнейшем казусов при попытке обменять товары из перечня. Например, автомобиль, не подошедший по цвету, обменять не удастся.

Выше речь шла о возможности обмена товара, однако его также **можно и вернуть**.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Т.е. товар надлежащего качества в течение 14 дней можно не только обменять, но и вернуть. Отмечу, что на практике проблем с этим обычно не возникает. Практически во всех магазинах

товары не бывшие в употреблении принимают назад, возвращая уплаченную за них сумму.

Постановлением Правительства РФ от 22.06.2016 N 568 «О внесении изменения в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (вступает в силу 02.07.2016) соответствующий перечень был уточнен. Теперь он выглядит следующим образом:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;
- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж;
- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
- изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования);
- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

- мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);
- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;
- автомобили и мото- велотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;
- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями);
- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;
- животные и растения;
- неперIODические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

Составлять претензию на возврат товара требуется не всегда. В некоторых случаях вполне качественную вещь можно обменять на другую. Это возможно тогда, когда: данным предметом не пользовались, он не потерял свой вид, на нем сохранились все пломбы, ярлыки; к покупке приложен документ, подтверждающий ее оплату (чек). Но даже отсутствие чека не может быть основанием для отказа в обмене товара.

Важно! Законом о защите прав потребителя оговаривается, что правомерно в этом случае привлекать показания свидетелей оплаты покупки; покупка не входит в перечень не подлежащих

обмену товаров.

Такой обмен касается также и некачественных предметов (товаров не надлежащего качества). Хотя, зачастую, продавцы не хотят добровольно обменивать такую вещь, рассчитывая, что далеко не каждый покупатель захочет связываться с длительным и хлопотным возвратом приобретения и денег за него с составлением письменной претензии. В этом случае другого пути возврата денег за товар ненадлежащего качества, кроме законодательно предусмотренного, нет.

Претензии составляются в случаях, если: дефект покупки выявлен в рамках гарантийного срока на нее; гарантийными ремонтами эта неисправность не устранена; имеется решение экспертов о ненадлежащем качестве товара. Такая экспертиза проводится продавцом за его счет. Если же продавец не желает проводить ее, ссылаясь на вину покупателя, то последний имеет право на бесплатную независимую экспертизу (за счет продавца).

Обязательные пункты

Хотя не существует единой формы претензии на возврат товара, т.е. эти документы составляются в свободной форме, но очень важно для максимально быстрого и мирного возврата некачественного товара в магазин составить ее грамотно.

Документ составляется в двух экземплярах, чтобы один из них оставался у продавца, а на другом, который хранится у покупателя, продавец должен расписаться о получении претензии. Описание проблемы следует начать с указания всех подробностей покупки с ее датой, временем и местом. Следует упомянуть все характеристики товара начиная с его наименования, марки, цвета и прочих.

Потом стоит перейти к самой претензии, перечислив все дефекты вещи и подробности их обнаружения, а также подчеркнуть то обстоятельство, что при этих изъянах пользоваться покупкой невозможно. Не лишним будет напомнить продавцу, что он обязан провести экспертизу товара, где будет подтвержден

производственный характер обнаруженных его недостатков.