

В каких случаях товар подлежит возврату по закону?



Каждый человек хоть один раз в жизни встречался с недобросовестным продавцом, после общения с которым приобретал некачественный товар. При обращении же с просьбой обмена получал отказ.

Противодействие со стороны продавца обычно всегда квалифицированное и мотивированное, например, вскрытая упаковка, нетоварный вид или просроченное время.

Основные проблемы, возникающие в процессе взаимодействия продавца и потребителя, связанные с приобретением вещей, их обменом, возвратом и гарантийным ремонтом вопросы, регулирует Закон РФ «О защите прав потребителей».

Список товаров, в отношении которых возможно осуществление процедуры возврата

Для грамотного разрешения ситуации, начать необходимо с терминологии. Так, понятие «продавец» означает не физическое лицо (конкретного человека), а юридическое лицо (торговое учреждение или предпринимателя).

Последнее и является ответственным перед законом за регламентацию своей деятельности, то есть продажу качественного товара, а при необходимости его обмен, возврат с возмещением финансовых затрат клиенту.

Закон разрешает обменивать и возвращать любые вещи, как надлежащего уровня изготовления в качественном отношении, так и бракованный. Но процедура обмена или возврата

предусматривает различные способы ее проведения.

Любую качественную продукцию, с полной комплектацией и без изъянов в упаковке, разрешается обменять на подобную ей. Хотя существует перечень товаров, которые запрещается обменивать.

К ним относятся:

- продукты питания;
- лекарственные препараты и оборудование;
- мебельные изделия;
- средства личной гигиены;
- бытовая химия;
- парфюмерная и косметическая продукция;
- чулочно-носочные изделия и нижнее белье;
- кухонная посуда;
- ювелирные товары;
- растения и животные;
- оружие и боеприпасы к нему;
- пиротехнические товары;
- сложная электронная и бытовая техника;
- автотранспорт.

Еще одним видом, исключенным из списка разрешенных к обмену, являются товары, которые изготовлены по индивидуальному заказу.

Обмену подлежат качественные вещи в случае, когда клиента не устраивают:

- размер или габариты;
- расцветка;
- форма или фасон;
- комплектация.

Каждый из перечисленных критериев является достаточным условием для осуществления замены товара на похожий, но приемлемого по размеру, фасону, цветовым оттенкам и т.д.

Последнее требование выполняется не всегда. Поскольку при наличии свидетелей приобретения товара, он может быть обменян и при отсутствии документа об уплате. На практике подобную возможность реализовать очень трудно, поскольку ответчики с трудом соглашались на возврат вещи надлежащего качества без квитанции.

Процедура или, через что предстоит пройти

Обмен качественной вещи в сроки, установленные законом, но не позднее 2 недель с момента ее приобретения, производится немедленно, если в магазине есть в наличии аналогичный образец.

При отсутствии такового на момент обращения, у клиента появляется возможность:

- подождать доставки необходимой модели в магазин;
- поменять на другой образец с доплатой разницы в стоимости;
- вернуть покупку и получить всю уплаченную сумму назад. Денежные средства продавец обязан вернуть в течение 3 суток после обращения покупателя.

Возвратить сумму полностью можно лишь при отсутствии данной модели в магазине. Когда клиенту предлагается полноценная замена, то продавец имеет право отказаться от возмещения в денежном выражении.

Соблюдение сроков

Время обмена или возврата качественных вещей в соответствии с законом равняется 2 неделям, не считая сам день приобретения. Для этого человеку нужно прийти в магазин, где он покупал изделие. Принести его в хорошем состоянии и предъявить товарный чек. После чего написать заявление в произвольном порядке с просьбой обмена и указанием причины.

Когда приобретенная вещь оказалась бракованной, что выяснилось

уже после покупки, а продавец не предупредил об этом по незнанию, то правила коммерции предполагают возврат данного изделия в магазин с выплатой денежной компенсации на протяжении трех дней.

Не исключается вариант обмена на тождественный товар. Но тут кроется одна проблема. Вся серия может оказаться бракованной, и никто не может гарантировать, что другой аналог будет качественным.

Если аналогичной модели не окажется, то продавец может предложить другую марку товара, за который может быть выплачена компенсации в размере разницы в цене.

При возврате дорогостоящего предмета, оказавшегося неисправным, может быть предложен ремонт за счет реализатора, если товар находится на гарантийном обслуживании. Еще одним оригинальным выходом из сложной ситуации может быть требование уменьшения цены бракованного изделия и возврата некоторой части стоимости.

Порядок или через что предстоит пройти

Для всех вышеперечисленных возможностей по возвращению бракованной вещи у покупателя должны быть уважительные причины. Следующим шагом станет подача заявления с претензией в адрес торгового предприятия. Оно составляется в произвольном порядке с указанием характера неисправности и других мотивов.

Специалисты рекомендуют напомнить продавцу о том, что ответ должен поступить на имя заявителя не позже, чем через 10 суток. К заявлению прикладывается копия товарного чека. При отсутствии последнего должны быть предъявлены свидетельские показания.

[Образец претензии для возврата некачественного товара можно скачать здесь.](#)

Через 10 дней с момента подачи заявления продавцу он обязан

либо удовлетворить просьбу покупателя, либо прибегнуть к услугам независимых экспертов. Продолжительность работы экспертной комиссии составляет не более 45 дней.

При этом продавец должен проинформировать потребителя о месте и времени выполнения экспертизы. Если клиент изъявит желание присутствовать при ее проведении, никто не имеет права отказать.

Вывод экспертизы о причине поломки по вине завода-изготовителя или продавца вынудит удовлетворить просьбу заявителя. В противном случае, если эксперты обнаружат, что виновником поломки стал сам покупатель, требование об обмене будет невозможным. Тогда его обяжут оплатить расходы на проведение экспертизы.

Соблюдение сроков

Покупатель имеет право в течение 14 дней вернуть приобретенную вещь. Но самым оптимальным вариантом является возврат на протяжении дня покупки.

По истечении двух недель, обмен или возврат допускается в течение всего гарантийного срока (2 года), но при следующих условиях:

- реализатор нарушил срок ликвидации поломки, брака;
- обнаружен очень серьезный недочет;
- происходил многократный ремонт на протяжении гарантийного года, так и не приведшие к восстановлению работоспособности изделия и позволившие использовать его более, чем один месяц.

Качественное изделие допускается к возврату в течение одной недели с дня приобретения. Если договором о купле-продаже не утвержден срок возврата, то его разрешается продлевать до 60 дней.

Потребитель имеет право отказаться от товара без оглашения

мотивов. Денежные средства за вещь, от которой отказался клиент, продавец обязан вернуть в течение 10 дней. В эту сумму не входит оплата за доставку.

Вопросы по обмену, возврату и гарантийному ремонту продукции ненадлежащего качества, приобретенной через виртуальную сеть, следует решать через провайдера, выполняя его рекомендации.

Как провести возврат уцененной и приобретенной на распродаже продукции?

Все предметы, приобретенные на распродаже, подлежат обмену, возврату на общих основаниях с проведением вышеописанных процедур. Уцененные изделия обменять, вернуть и отремонтировать по гарантийным обязательствам невозможно. Особенно нужно быть внимательным при покупках уцененной дорогостоящей бытовой, цифровой и другой техники.

Иногда недобросовестные продавцы пытаются под видом распродажи реализовать уцененный товар. Покупателю в этом случае желательно хорошо подумать перед покупкой подобного изделия и, как минимум, поинтересоваться о причинах снижения стоимости.