

В течение какого срока возврат товара по законодательству



Многие россияне не раз сталкивались с проблемой возврата купленной вещи обратно по различным причинам. Проведённые соцопросы показали, что около 80% граждан России не понаслышке знакомы с нарушением потребительских прав, и сами бывают в такой ситуации не реже, чем один раз в году. По опросной статистике указанные нарушения во всех случаях повлекли дополнительно причинение гражданам: морального вреда 53%, ущерб здоровью – 22% и материальных убытков – 62%.

Временные рамки, в пределах которых покупатель имеет право сдать обратно приобретенную продукцию

Статья 25 Закона о защите прав потребителя закрепляет право на обмен изделия по причине его несоответствия ожиданиям покупателя. Потребителю можно вернуть купленную вещь продавцу, если его не устраивает:

- форма;
- размер;
- габариты;
- цвет;
- комплектация;
- фасон;
- потребительские свойства.

Таким образом, возврат любого товара в магазин (торговую точку) возможен. В случае, если у продавца отсутствует

аналогичная продукция, соответствующая желаниям покупателя, то у него появляется обязанность вернуть потребителю уплаченную за возвращаемую вещь деньги в течение 3 суток.

Для того, чтобы обмен или возврат изделия прошёл максимально быстро и просто покупатель должен вернуть вещь в товарном виде с сохранением (если такое присутствовали):

- заводской упаковки;
- ярлыков;
- гарантийного талона;
- паспорта;
- инструкции;
- чека (кассового или товарного).

В случае утери чека, факт заключения договора купли-продажи и приобретения товара нужно доказать другими доказательствами, например, показаниями свидетеля. Однако часто такие факты устанавливаются в порядке судебного судопроизводства.

Важно! Существует условное деление всех приобретенных изделий на качественные и некачественные товары (надлежащего и ненадлежащего, удовлетворительного и неудовлетворительного качества).

На возврат качественной вещи установлен срок – 2 недели, который исчисляется с даты его приобретения. То есть такой товар можно вернуть продавцу, если не истекли 15 дней. Во всех случаях считаются календарные дни. В такой ситуации товар обменивается без особых сложностей и препятствий. Покупателю следует озвучить свои требования продавцу устно.

Нужно помнить, что стоимость доставки изделия покупателем не возвращается и засчитывается в расходы потребителя. Если вещь приобреталась в интернет-магазине дистанционно, то покупатель может отказаться от него до момента доставки.

Когда изделие получено, вернуть обратно его можно в течение недели. В случае, если продавец не довел до сведения

потребителя указанное право, этот срок составит три месяца. Продавать изначально некачественные товары, имеющие какой-то дефект, – серьёзное нарушение торговых правил.

Закон о защите прав потребителя закрепляет его право:

- обменять изделие на аналогичное (имеющего идентичную марку, модель или артикул);
- соразмерного снижения стоимости вещи и возврата части денег, уплаченных за неё;
- обмена товара на подобный, но произведенный другой фирмой, с соответствующим перерасчётом стоимости;
- на бесплатный и незамедлительный ремонт изделия;
- требовать компенсации расходов на устранение дефектов;
- возврата уплаченных за вещь денежных средств;
- на возмещение убытков и морального ущерба.

Крупногабаритный товар возвращается покупателю за его счёт. Вернуть товар в такой ситуации можно в пределах периода, когда действует гарантия.

На технически сложные товары это правило не распространяется. Такими товарами, например, считаются:

- бытовые изделия: холодильник, стиральная машина, кофемашина, пылесос;
- телевизор;
- компьютер;
- цифровая камера;
- навигационные устройства;
- транспорт, кроме велосипеда, самоката.

Такие изделия подлежат возврату в 15-дневный период. При истечении указанного срока, вернуть вещь можно, если:

- обнаружен серьёзный конструктивный недостаток;
- продавцом не исполняются обязательства по устранению дефектов в установленное время;
- необходимость в ремонте изделия возникает регулярно

(общее количество дней нахождения вещи в ремонт составляет не меньше месяца в год), поэтому возникает невозможность применения его по прямому назначению.

Как правило, в большинстве случаев возврата продавец требует документальное подтверждение покупки товара именно у него. Кроме того, за продавцом (производителем) закреплено право на экспертизу возвращаемого товара, если он настаивает на необоснованности требований потребителя. Результат экспертизы является весомым аргументом, но покупатель также может оспорить его значимость, прибегнув к независимой экспертизе.

Важно! При отсутствии у продавца (изготовителя) желания решить проблему мирным путём и обменять товар ненадлежащего качества, покупатель может отстоять свои права в судебной инстанции. В случае вынесения судом решения, подтверждающего права покупателя, продавцу придётся его выполнить.

Право на возврат товара закреплено законодательно. Однако в большинстве случаев продавец не торопится обменивать уже купленную вещь по требованию покупателя. Причем, используются различные причины и отговорки, мешающие осуществлению желания покупателя. Поэтому перед покупкой товара лучше внимательней его осмотреть, чтобы в дальнейшем снизить риск появления обстоятельств по его возврату. Нужно проверить срок годности, состояние функциональности и внешнего вида, сертификат. Однако, если после тщательной проверки покупаемого товара возникает необходимость в его возврате, – законодательство на стороне продавца.

Если нужно вернуть обратно покупателю изделие, гарантия на который не истекла. Как реализовать свои права потребителя в таком случае?

В соответствии со статьей 19 Закона «О защите прав потребителей» продукция, имеющая непродовольственное назначение, может быть возвращена в магазин в течение всего срока действия гарантии. Наличие у вещи какого-либо дефекта не

является единственной законной причиной для обмена.

Другие законные основания для возврата товара по гарантии:

1. Если продавцом не были предоставлены достоверные сведения о потребительских свойствах изделия полностью (статья 495 Гражданского кодекса Российской Федерации, статья 12 Закона о защите прав потребителя). Данные о товаре должны быть предоставлены в виде инструкции, понятной и доступной для покупателя, не являющегося специалистом в этой области.
2. Характеристики товара и его свойства не подошли потребителю (статья 502 Гражданского кодекса России). Это такие показатели: комплектация, форма, фасон, размер, цвет и расцветка, габариты.

Как по закону происходит отсчет гарантийного срока?

- если нет договора, устанавливающего специальный гарантийный срок, то его течение начинается с даты приобретения вещи:
- если не имеется подтвержденной даты покупки изделия, то началом гарантийного срока считается день, когда вещь была произведена.

Важно обратить внимание: часто гарантийный срок на отдельные комплектующие более длительный, чем на весь товар в целом. Покупатель может законно вернуть товар до момента истечения гарантийного срока на её отдельные составляющие.

Правила обмена товара, купленного в магазине, размещённом в сети интернет имеют отличия от возврата изделия, приобретённого в реальной торговой точке.

Так как покупка в интернет магазинах осуществляется дистанционно, то условия такой купли-продажи имеют свои особенности. Эти правила установлены **статьей 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей»** и Правилами о дистанционной продаже.

Основная гарантия для потребителей, осуществляющих покупки в сети интернет – его право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение 7-и дней после доставки, или в любое другое время, пока товар не был доставлен. Объяснять причины отказа от покупки потребитель не обязан.

При доставке изделия покупателю должно быть разъяснено его право о семидневном сроке возврата вещи. При отсутствии такого разъяснения или памятки, то возвратный срок продлевается **до 3-х месяцев**.

Памятка, информирующая о сроке и условиях возврата изделия должна содержать сведения о:

- местонахождении (адресе), где продавец осуществляет обмен (возврат) товаров;
- рабочем режиме магазина (торговой точки);
- продолжительности срока для возврата изделия (максимальный и минимальный);
- необходимых условиях обмена (возврата): сохранение внешнего вида (товарного), функциональных и потребительских свойств, подтверждающих покупку документов;
- сроке и порядке возврата денег.

Если в памятке отсутствует какой-либо из пунктов, то считается, что продавец не предоставил достоверные сведения о правилах возврата (обмена) вещи.

Важно! Покупая вещь в магазине через интернет, важно помнить, что после доставки изделия в течение недели можно сделать возврат любого товара. При покупке товара дистанционно не действует установленный законодательством Перечень товаров, которые не подлежат возврату и обмену.

Исключение из правил – запрет на возврат изделия, изготовленного по заказу и имеющего индивидуально-определенные характеристики, если у него нет дефектов.

Другое основное условие для возврата – отсутствие на товаре видимых следов применения, сохранение упаковки, ярлыков, пломб, фирменных знаков.

Наличие кассового или товарного чека не является обязательным условием обмена (возврата) изделия, так как потребитель имеет право подтвердить факт покупки иными способами: показаниями свидетелей, штрих-кодами на упаковке, штампами, электронной перепиской и другими. Однако по статистике проблемных случаев, лучше сохранить бумажный чек.

Очень важно проверять вещь до покупки, чтобы выявить внешние дефекты. При подписании доставочного документа следует указать обнаруженные недостатки (царапины, сколы). Акт составляется для покупателя и продавца. Если документ составлен в 1 экземпляре – нужно потребовать копию.

Копия акта нужна, если товар не собран полностью, например, мебель. В документе указывается о том, что изделие не собрано при доставке.

Такой документ потребуется для доказательств, если возникнет спор при обмене (возврате) товара или определении скрытых недостатков.

Каждый год увеличивается рынок товаров, бывших в употреблении (б/у). Такие вещи продаются посредством специализированных сайтов объявлений, интернет-магазинов, торговых площадок, форумов и социальных сетей.

Покупки на таких площадках значительно экономят средства потребителей, однако риск приобрести товар ненадлежащего качества. При этом покупатель не имеет 100% гарантии возврата такого изделия, поскольку отношения между покупателем и продавцом, возникающие в данном случае, не регулируются Законом о защите права потребителей.

Однако, это не означает, что права потребителя в такой ситуации никак не защищены. Такие сделки регулируются

Гражданским кодексом Российской Федерации. Это глава о купле-продаже товаров.

При отсутствии понимания между продавцом и покупателем нет, то существует право на судебную защиту. Однако риск, что свою правоту доказать покупателю не удастся, достаточно велик. Если продавец отрицает факт продажи товара и заключения договора купли-продажи, то покупателю требуется предоставить свидетельства обратного. Ссылаться на показания свидетелей покупателю нельзя, если сделка заключалась в устной форме. Доказать факт покупки можно скриншотами объявления или перепиской между покупателем и продавцом.

Важно! Многие популярные сайты, например, Avito, настоятельно рекомендуют осуществлять переписку с потенциальными продавцами посредством сервиса сообщений, что помогает значительно снизить риск мошенничества и обмана.

Факт несоответствия изделия описываемым свойствам можно подтвердить экспертизой. Таким образом подтверждают свои права потребители в суде. Однако эта процедура более усложнена по сравнению с возвратом в обычный магазин. Результат судебного решения не всегда подтверждает требования потребителя.

Шансы потребителя увеличиваются, если договор между покупателем и продавцом был заключен письменно. Такой порядок совершения сделок на рынке б/у товаров не сильно распространён. Следует отметить, что при наличии письменного подтверждения сделки, вопросы о возврате товаров решаются, не доходя до суда.

Перечень товаров, которые не подлежат возврату ни при каких обстоятельствах

Законодательством России установлен специальный список невозвратных изделий. Невозможен обмен (возврат) следующих

товаров:

- лечебных и профилактических;
- изготовленных из металла, текстиля, резины и других, используемых с целью гигиены;
- для ухода за ребенком;
- стоматологических (инструменты и аппаратура, гигиенические);
- глазных (линзы и препараты);
- относящихся к персональной гигиенической продукции;
- косметических и парфюмерных;
- текстиль, продаваемый посредством метража;
- производственных: отделочных, строительных, кабельных;
- представляющие швейную продукцию, например, нижнее бельё;
- из полимера пищевого назначения (контейнеры, одноразовая посуда);
- бытовых и химических;
- ювелирных;
- авто-, мото-, вело-средств;
- животных;
- растений.

Перечень таких товаров довольно обширен. Существует также Перечень технически сложных товаров, которые не подлежат возврату. Обязательное требование к продаже таких изделий – ознакомление покупателя с указанной информацией до продажи такого товара.