

# **В течение какого времени возврат товара**



Несмотря на то, что потребители совершают покупки практически каждый день, многие из них не знакомы с установленными законодательством сроками возврата товара. Данный фактор зависит от многих критериев: вид продукции, ее качество и т.д.

При возникновении спорных ситуаций потребитель может заглянуть в действующее законодательство и найти ответ на свой вопрос. Однако из-за незнания некоторых нюансов, обыкновенному покупателю бывает сложно найти ответ на свой вопрос самостоятельно. В этом случае наилучшим решением становится посещение юридической конторы, что является весьма недорогим удовольствием.

## **Права покупателя при возврате приобретенной продукции**

Все права, которыми обладает потребитель, можно найти в Законе «О защите прав потребителей», однако не каждый гражданин ознакомлен с этим документом. В таких ситуациях лучше привлечь юриста консультанта, который грамотно объяснит права потребителя в конкретно интересующей его ситуации, а также поможет составить всю необходимую документацию. В большинстве случаев только благодаря помощи специалистов удастся восстановить справедливость.

Согласно статистике, около 80% отклоненных продавцом заявлений решаются в пользу потребителя в суде. Именно поэтому в случаях, когда Вы уверены в своей правоте, необходимо настаивать на своем.

При отсутствии у товара дефектов, Вы имеете право вернуть

данную покупку обратно в магазин в случае, если она не подошла Вам по другим критериям.

Согласно действующему законодательству существует список товаров, которые не подлежат обмену. Поэтому если продавец отказывается менять покупку, то он должен вернуть вам потраченные денежные средства.

***Для того чтобы осуществить возврат, потребителю необходимо подать заявление, в котором он должен указать свои претензии относительно купленной продукции, а также:***

- полное наименование компании;
- свои контактные и паспортные данные;
- описание покупки (характеристики, артикул, свойства, особенности);

К заявлению необходимо приложить всю сопутствующую к покупке документацию.

Если уложиться в сроки до 2 недель с момента покупки, то процедура возврата пройдет намного проще. Также стоит обратить внимание на возврат продукции с особыми техническими характеристиками. Перечень данных изделий можно найти в документе, установленном правительством Российской Федерации.

Стоит помнить, что обращение за помощью к юристам не только облегчит саму процедуру возврата, но и поможет Вам скоординировать действия так, чтобы быстрее получить компенсацию или обмен товара.

Стоит помнить, что при желании можно вернуть даже некачественный заказной товар, если грамотно подойти к данному вопросу.

Условно товары подразделяются на две категории: покупки, которые подлежат возврату, и те, которые нельзя вернуть.

***В первую категорию относятся изделия, относительно которых соблюдены следующие требования:***

- Товар не входит в установленный законом реестр изделий, не подлежащих обмену;
- Товар не был в эксплуатации и все его первоначальные свойства сохранены;
- Товарный вид изделия полностью соответствует первоначальному (сохранены все пломбы, ярлыки, этикетки).

При совершении возврата покупателю необходимо предъявить кассовый или товарный чек. При отсутствии данного документа можно доказать факт покупки иным способом, к примеру, показаниям свидетелей. Также существует еще один фактор, который необходимо соблюдать – срок возврата.

Все вышеуказанные требования распространяются на любые случаи возврата товара, вне зависимости от того, какое именно изделие хочет вернуть или обменять покупатель.

Любой покупатель имеет право вернуть обратно в магазин качественный товар, который соответствует существующим стандартам и нормам, но не подходит ему по другим критериям. К таким критериям относятся: неверный фасон, размер, расцветка, форма товара и т.д.

Однако использовать данное право на возврат покупатель может только в течение двух недель с момента совершения покупки. Необходимо уточнить, что в данный период входят выходные и официальные праздники, поэтому при наличии несоответствий в товаре необходимо сразу же так можно скорее отнести его обратно в магазин, в противном случае Вы рискуете получить отказ на свое требование об обмене товара и выплате потраченных денежных средств.

Это означает, что в самые кратчайшие сроки после покупки товара необходимо полностью удостовериться в том, что он соответствует Вашим ожиданиям. Так как зачастую на практике возврат товара в день покупки происходит намного легче, чем в последующие сутки. Всё дело в том, что продавец может попросту

произвести отмену покупки на своём кассовом аппарате, поэтому потребителю даже не потребуется заполнять заявление.

Согласно законодательству, товар, который подлежит возврату, должен полностью сохранить первоначальный товарный вид, а именно: не иметь следов использования и сохранить все бирки, ярлыки и упаковку. Данное правило введено для того, чтобы ограничить продавцов от недобросовестных потребителей, которые зачастую покупают товары, используют их не по назначению, после чего пытаются вернуть покупки обратно в магазин. Именно поэтому у продавца есть право внимательно осмотреть товар, который подлежит возврату, и, при наличии следов эксплуатации, отказать покупателю.

Относительно товара, у которого есть производственный брак или иные дефекты, существуют другие сроки возврата, установленные законодательством. К ним относятся: гарантийный период, срок годности или установленный производителем срок.

В случаях, когда производитель не указывает гарантийный срок своей продукции, начинает действовать общее установленное правило, которое гласит, что потребитель может вернуть некачественный товар в течение двух лет. Данное право прописано в Законе «О защите прав потребителей».

Согласно общепринятому правилу, датой начала гарантии принято считать день передачи потребителю покупки, а не дату ее оплаты. В большинстве случаев эти два события совпадают, однако существуют некоторые исключения.

К примеру, когда потребитель приобретает крупногабаритный товар и оформляет доставку до своего дома. В этой ситуации началом гарантийного срока будет считаться не день оплаты покупки, а день получения заказа и прилагающихся к нему документов.

Данное правило распространяется на случаи, когда оформляется предзаказ продукции, если у продавца нет в наличии товара, который хочет приобрести потребитель.

Также иногда срок гарантии напрямую связан с определенным сезоном. К примеру, приобретая зимние предметы гардероба летом нужно учитывать то, что их гарантийный срок начинается зимой, а вовсе не в день покупки.

Из-за того что РФ расположена в различных климатических поясах, каждый субъект отдельно устанавливает регламент, в котором прописывается начало отдельных сезонов года, согласно которым производится возврат товара на гарантии.

Стоит учитывать, что законодательство не предписывает отдельных правил по возврату обуви, у которой нет гарантийного периода. Такие ситуации зачастую случаются на рынках или в торговых точках, где при реализации продукции не выдается никакой документации на покупку. В этих случаях начинает действовать общеустановленный срок (2 года), в течение которого покупатель вправе заявить о ненадлежащем качестве покупки.

## **Сколько времени после покупки у потребителя сохраняется право возврата дистанционно приобретенного товара?**

Дистанционные покупки набирают популярность в настоящее время. Большинство жителей России всё чаще и чаще заказывают товары через интернет и онлайн каталоги.

Считается, что вернуть не подошедший товар в интернет-магазин потребитель может в течение 7 дней, однако если сотрудники торговой точки не прописали четких правил по возврату, этот срок увеличивается до 90 дней с даты получения потребителем заказа на руки.

***Для возврата продукции в онлайн – магазины действуют общие правила возврата продукции ненадлежащего качества, а именно:***

- в течение гарантийного срока, который установил производитель;
- при отсутствии гарантии возврат товара можно осуществить в течение 24 месяцев;

При получении продукции на руки стоит внимательно отнестись к проверке всех сопутствующих к ней документов. Продавец обязан выдать Вам чек, гарантийный талон, руководство по эксплуатации и т.д. При отсутствии данных бумаг следует незамедлительно обратиться к администрации магазина для того, чтобы данное нарушение было исправлено.

Отказ продавца от совершения этой процедуры можно расценивать как прямое нарушение Ваших прав. Согласно Закону «О защите прав потребителей» в этом случае Вы можете отказаться от покупки продукции вовсе, так как последующий возврат товаров без сопутствующей документации может быть очень долгой и сложной процедурой.