

Возможен ли возврат товара?



Каждый человек является постоянным потребителем, который покупает различные товары в магазинах: продукты питания, одежду, обувь, бытовую технику, различные предметы роскоши. При этом не всегда получается приобрести то, на что рассчитываешь. Иногда товар не соответствует заявленному качеству, что в этом случае делать? Бывает конечно, что продавцы безропотно оформляют возврат, но бывает, что товар по каким-то причинам отказываются принимать, затягивая ситуацию до такой степени, что покупатель, чтобы избежать волокиты, отказывается от изначально заявленных требований.

Возможен ли возврат продукции надлежащего качества?

Если товар сохранил свой первоначальный вид и не имеет повреждений, то покупатель имеет полное право на его возврат в соответствии со статьей 25 ФЗ № 2300-1 «О защите прав потребителей». Также допускает обмен на аналогичный товар без брака или на возврат наличности, оплаченной ранее.

Самым важным критерием является то, что товар не должен входить в список товаров, которые не подлежат возврату, а также к этому исключению относятся продовольственные товары (не имеются в виду продукты питания).

Обмен возможен в том случае, если несоответствие имеется по следующим позициям:

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

Данные нормы соответствуют только в том случае, если в чеке имеется подпись покупателя, говорящая о том, что на момент покупки потребитель был согласен на приобретение и на этот момент его все устраивало.

Условия возврата, которые оговариваются законодательно в законе «О защите прав потребителей» пункте 1-м статьи 25-й, выглядят таким образом:

- Товарный вид остался без изменений;
- Товар не использовался по назначению после покупки;
- Свойства и характеристики остались без изменений;
- Ярлыки, бирки, пломбы не сняты с товара;
- Документы, подтверждающие оплату, имеются в наличии.

Если продавец отказывает в обмене по причине отсутствия аналогичного в наличии на текущий день обмена, то покупатель может потребовать:

- Обмен покупки на возврат наличности покупателю, при этом срок не должен превышать три рабочих дня, способ возврата абсолютно не имеет никакого значения;
- Клиент может подождать момента, когда будет новая поставка аналогичного товара в магазин, а дальше произвести обмен;
- Обмен или возврат производится в течении двух недель, начиная со следующего дня после совершения покупки, таким образом, покупатель имеет право решить подходит ли товар по качеству в течение пятнадцати суток.

Существует перечень товаров, которые поменять невозможно.

Эти товары прописаны в законодательстве поэтому, совершая покупки, важно знать, что невозможно будет обменять покупки следующих категорий:

- Мебель;
- Лекарственные препараты и другие медицинские изделия;
- Косметические средства и парфюмерия;

- Животные;
- Растения;
- Бытовая химия, пестициды, агрохимикаты;
- Нижнее белье, колготки и носки;
- Оружие и его составные части;
- Украшения, содержащие драгоценные камни и металлы;
- Средства передвижения: велосипеды, мотоциклы, автомобили;
- Посуда и упаковка для продуктов питания;
- Предметы личной гигиены;
- Технически сложная продукция, выпускаемая с определенным сроком годности;
- Печатные издания (газеты, журналы и т.п.).

Вернуть изделия из данного списка возможно, если недостаток действительно существенный. Товаров ненадлежащего качества можно назвать ту продукцию, использование которой ограничено в использовании либо использовать вообще невозможно.

По правилам, возврат товара возможен, если покупатель на момент покупки не был осведомлен о существующих дефектах. Если же его поставили в известность, то произвести возврат или обмен уже невозможно.

В том случае, если покупатель приобрел некачественную продукцию, то законодательно предусмотрены следующие действия:

- Произвести обмен товара на аналогичный, только уже соответствующего заявленному качеству;
- Обмен товара с перерасчетом стоимости аналога (возможна как доплата, так и возврат разницы);
- Покупатель может оплатить сам ремонт товара, потребовав впоследствии от продавца компенсацию затрат;
- Вернуть товар с требованием о проведении ремонтных работ;
- Покупатель имеет право потребовать компенсацию за брак, найденный в товаре;
- Отменить сделку купли-продажи.

Для того, чтобы произвести возврат или обмен товара, нужно обратиться в магазин, где совершалась покупка с требованием, при этом при себе необходимо иметь паспорт, товар для обмена, а также чек или любой другой документ, подтверждающий совершение покупки.

Если клиенту отказывают в выполнении требований, можно оставить жалобу на имя руководителя данной торговой точки, подробно описав причину, по которой осуществляется возврат с описанием найденных недостатков, также важно четко прописать те действия, которых хочет добиться покупатель со стороны продавца.

Бывают такие случаи, когда клиент находит неисправности по истечении определенного срока, к примеру, если в использование товар применяется не сразу. Многие думают, что возврат можно осуществить только в течение двух недель, но это не совсем так.

Сроки могут быть увеличены за счет наличия гарантии у товара, а также срока годности. Предъявить претензии к продавцу можно в этот промежуток времени. Однако, если подобных сроков нет, то покупатель имеет право на возврат в соответствии с законодательством в течение двух лет со дня покупки.

Гарантийный срок устанавливается не с того момента, когда товар был произведен, а с момента передачи его покупателю при продаже. Если этот момент установить нет возможности, то начало гарантийного срока устанавливается датой дня изготовления, но также можно определить дату путем обоюдного соглашения между сторонами.

Как уже ранее упоминалось, что возврат осуществить невозможно, если продавец уведомил заранее о наличии существующих недостатков у товара, обычно подобная информация фиксируется на чеке, а клиент ставит свою подпись, подтверждая, что владеет информацией.

Важно также убедиться, что порча товара не вина покупателя,

так как такой случай имеет место быть. Продавцы часто пытаются переложить вину о ненадлежащем качестве товара на покупателя. Поэтому важно изучить инструкцию, чтобы сделать заключение, все ли при эксплуатации было правильно сделано.

Убедившись, что все действия пошагово соответствовали инструкции, покупатель вправе потребовать от продавца следующие действия:

- Потребовать произвести ремонтные работы за счет продавца;
- Потребовать замены на такой же товар: той же марки, комплектации, цвета, формы и т. д.;
- Потребовать замену товара на аналогичный с возможным перерасчетом стоимости;
- Потребовать изменение цены товара за счет ненадлежащего качества и выплату денежных средств;
- Требовать возмещение убытков, связанных с ремонтными работами;
- Если все вышеперечисленное невозможно, то клиент может потребовать возврата денежных средств в полном объеме.

Из всего выше описанного можно сделать вывод, что потребитель имеет довольно большой выбор действий, которые он может применить к продавцу на свое усмотрение. Важно также помнить, что если при применении товара был нанесен вред здоровью, покупатель имеет право на возмещение затрат, связанных с лечением.

Часто покупатели также сталкиваются с проблемой, когда продавец отказывает клиенту в возврате из-за отсутствия кассовых документов. Стоит иметь в виду, что это незаконно, так как в документах магазина всегда имеется второй экземпляр (дубликат), а также продавец обязан учесть показания свидетеля покупки, если таковой имеется, слова которого он не имеет права подвергнуть сомнению.

Если продавец утверждает, что до покупки у товара не было

брака, и в этом вина покупателя, то клиент может настоять на экспертизе, которая должна производиться за счет магазина. При этом обязательно присутствие покупателя.