

# Возврат денег по закону о защите прав потребителя



Самым частым видом гражданских отношений считается покупка. Причем именно та покупка, что совершается каждым человеком ежедневно.

Несмотря на то, что никаких договоров, покупая одежду, обувь или иные подобные товары, люди не заключают, а единственным подтверждением сделки выступают товарные чеки, все же есть возможность гарантировать то, что в случае некачественного или испорченного товара, его можно будет вернуть. Именно подобные возможности и закрепляет в себе закон «О защите прав потребителей»

## Что из себя представляет закон, отстаивающий права покупателей?

Рассматриваемый акт представляет собой полный свод норм, которые регулируют отношения между покупателем и продавцом. Закон не только определяет права лиц на приобретение товаров и получение услуг, но и возможности защиты таких прав.

Главный смысл рассматриваемого акта в том, чтобы он давал гарантии того, что приобретаемые товары будут качественными, надежными и безопасными для тех людей, которые их покупают. При этом потребитель имеет возможности предъявлять претензии, жаловаться и возвращать свои деньги, в случае нарушения.

Закон «О защите прав потребителей» в первую очередь гарантирует качество товара, его безопасности, ведь при приобретении любого его вида этот критерий определяется как самый важный для покупателей.

**Согласно рассматриваемому закону, некачественным товар может быть признан, если он небезопасен для:**

- Здоровья и даже жизни человека;
- Экологии.

При этом некачественный товар также такой, который не может выполнять все функции, которые предусмотрены, не имеет каких-либо комплектующих деталей и так далее.

Любое не соответствие описанию может считать некачественным, а значит, есть возможность подать жалобу, вернуть деньги, или же обменять на ту продукцию, которая окажется пригодной для использования.

Самыми яркими примерами является бытовая техника. Ее приобретение требует особого внимания. Например, холодильник из шести режимов заморозки может реализовывать только три. В такой ситуации нужно сразу же обращаться к продавцу и устранять проблему.

При этом необходимо понимать, что товар должен быть таковым изначально. Если на него повлияла какая-то непреодолимая сила или скажем, его повредили при перевозки, то это не вина продавца, такие последствия не будут считаться причиной для признания товара непригодным по качеству.

Закон определяет несколько выходов из ситуации, когда товар некачественный. Можно вернуть деньги, на это человек имеет право в любой ситуации. Также допускается обмен товара, когда продавец предлагает просто представить на аналогичную продукцию.

В такой ситуации следует убедиться, что второй экземпляр не имеет тех е недочетов, что первый. Также допускается снижение цены. Такая процедура называется переоценка. Кроме того нередко подобный метод применяется еще до покупки. Акции и скидки в магазинах – результат таких переоценок. К ним следует относиться с повышенным вниманием.

Когда покупатель находит недостатки в товаре, он должен сразу же обращаться в организацию, которая его ему продала.

**При этом в распоряжении потребителя есть несколько вариантов действий, который смогут ему помочь:**

- Требовать, чтобы товар был заменен на такой же, но без обнаруженных недостатков;
- Сменить товар на похожий, но относящийся к другой марке или производителю;
- Требовать снижения ранее определенной цены, однако такое изменение должно быть разумным и соответствовать обнаруженным недостаткам;
- Требовать, чтобы продавец самостоятельно и незамедлительно устранил обнаруженные недостатки, при этом все расходы также должен нести продавец;
- Отказ от товара и возврат денежных средств.

Даже если лицо просит отдать ему деньги за товар, он имеет право оставить себе товар, в котором и обнаружил недостатки.

Говоря о порядке действий при возврате денег, то достаточно определить их порядок.

**Он включает в себя несколько простых шагов:**

- Заявление. Необходимо составить бумагу, в которой будет отражено требование о возврате денег и отказе от сделки, сведения о товаре, о дате покупке и причине возврата товара ([образец заявления на возврат денег за товар](#));
- Передача заявления. Оно отдается продавцу, он в свою очередь должен поставить на нем пометку, что документ был принят;
- Участие в исследовании продукции. В некоторых случаях могут назначаться специальные экспертизы, которые позволяют определить недостатки товара, а также их степень. Принимать в этом участие обязательно, чтобы избежать сфабрикованного результата и получить при этом максимально точные сведения о состоянии продукции;

- Получение средств. Заявление, которое направляет на отказ от покупки и возврат средств, рассматривается не больше десяти дней. После этого продавец обязан вернуть средства. Отказ возможен только в том случае, когда будет доказано, что недостатки были причинены не изготовителем или продавцом, а по вине самого покупателя и в результате непредвиденных обстоятельств, которые никак не зависели не от покупателя, ни от продавца.

В итоге следует отдать вещь, на которой был обнаружен недостаток, продавцу. Однако в некоторых ситуациях она также может остаться у покупателя.

Закон «О защите прав потребителей» говорит о том, что в случае, если покупателю не нравится купленный товар, пусть на нем не обнаружено никаких недостатков. Он может вернуть его, но в срок не больше двух недель.

Однако, несмотря на подобные возможности, Правительство РФ все же ограничивает перечень товаров, который может быть возвращен.

**Данный перечень выглядит следующим образом:**

- Продукты питания;
- Лекарственные средства;
- Средства личной гигиены или медицинские изделия;
- Ткани и иные подобные материалы, которые продаются, отмеряясь на метраж;
- Нижнее белье;
- Бытовая химия;
- Книги;
- Животные;
- Ювелирные украшения;
- Бытовая техника, автомобиля.

При этом данный перечень распространяется только на случаи, когда покупатель по любым причинам решает отдать товар обратно.

Когда в продукции обнаружены недостатки, то вернуть такой товар или заменить его можно только на протяжении гарантийного срока. Он указывается в паспорте или талоне, которые обязательно должны быть выданы при покупке. Гарантию либо устанавливает производитель, либо он определяется автоматически согласно ГК РФ и равен двух годам.

**Когда речь заходит об автомобилях или иной подобно технике, то дается время в пятнадцать дней, в противном случае для возврата потребуются веские причины:**

- Наличие существенных недостатков;
- Продавец с опозданием устраняет обнаруженные недостатки;
- Ремонт товара осуществлялся не один раз, а по срокам превысил один месяц.

Большинство товара можно вернуть, разного рода ограничения действуют не всегда. Но даже если обменять надо товар, который включен в специальный список, наличие весомых причин может обойти данное исключение.