

Возврат денег за неисправный товар по закону РФ



«Закон о защите прав потребителей» содержит ряд норм, прав и эффективных механизмов по защите прав покупателей. Однако воспользоваться ними еще нужно уметь. Без знания своих прав защитить их очень сложно. В частности, права на возврат товара (как бракованного, так и качественного).

Чтобы это право реализовать, нужно знать о том, на каких основаниях можно осуществить возврат и как правильно это процедуру реализовать.

Список причин, которые выступают в качестве веских оснований для возврата купленной продукции

Первое, что нужно выяснить – это определение понятия «бракованный товар». Итак, какой же товар называется бракованным? Это изделие низкого качества с определенными дефектами.

Дефекты могут разделяться на четыре группы:

- Обычные. Это недостатки, по причине которых товар не удовлетворяет законные требования либо его использование по целевому назначению не является возможным;
- Существенные. Это недостатки, очень сложные для устранения дефекты, требующие существенных денежных и временных затрат;
- Явные. Это дефекты, которые можно обнаружить при осмотре товара либо при проведении методов контроля;
- Скрытые. Это недостатки, которые нельзя выявить

обыкновенными методами контроля, а которые выявляются лишь при их эксплуатации либо длительном хранении.

Все эти недостатки делают эксплуатацию товара либо неудобной, либо вовсе невозможной. И то и другое является достаточной причиной для его возврата.

Но оформить возврат можно не всегда. Законом установлен перечень ситуаций, когда такой товар возвращен быть не может.

Выглядит этот перечень следующим образом:

- Дефект возник уже после приобретения по причине неправильной эксплуатации или хранения товара его покупателем;
- Покупатель был осведомлен о наличии брака в товаре и это было оговорено во время оформления покупки;
- Срок гарантийного обслуживания товара подошел к концу.

Гарантийным сроком является период времени, в пределах которого продавец либо изготовитель товара гарантирует покупателю право вернуть изделие ненадлежащего качества. Гарантийный срок не является единым и на каждую вещь устанавливается отдельно. Ключевое влияние на него оказывает перечень характеристик изделия, а также требования закона.

В общий гарантийный срок входят:

- Гарантия от производителя. Ее длительность обязана достигать срок, установленный законом в таких актах, как ГОСТ;
- Гарантия от продавца. Ее длительность должна быть равна или превышать срок гарантии, установленный производителем. Увеличить этот срок можно, но только с разрешения магазина.

У покупателя есть возможность оформить возврат товара даже в том случае, если гарантийный срок подошел к концу, однако 2-летний срок с момента покупки еще не истек. Такое возможно, если покупатель обнаружил серьезный дефект, исключаящий

возможность его эксплуатации. Но в таком случае процедура возврата будет сопряжена с рядом трудностей.

Большинство граждан, поверхностно знакомых с законом «О защите прав потребителей», полагают, что на возврат бракованного товара у них есть не более 14 дней. На самом деле это заблуждение, сроки на возврат существенно больше.

На их размер прямое влияние оказывает наличие либо отсутствие срока годности или срока гарантийного обслуживания. Так, при наличии такого срока заявление на возврат можно подать только в его пределах. При его отсутствии вы можете подать претензию в течение двух лет с того момента, как вы приобрели данное изделие.

[Скачать заявление на возврат денег за некачественный товар.](#)

Началом отсчета срока гарантии и срока службы изделия является момент его передачи продавцу, а не момент изготовления, как ошибочно полагают многие. Точнее, не совсем ошибочно.

Действительно, бывают случаи, когда отсчет срока гарантии и службы товара начинается с момента его изготовления. Но так происходит только если доподлинно установить, когда была осуществлена передача, невозможно. Также исключение составляют случаи, если в договоре между продавцом и покупателем было заключено иное.

Важно отметить, что вернуть товар возможно только в том случае, если не были осведомлены о том, что он имеет дефект. Как правило, если продавец знает о наличии недостатков в товаре, он делает в чеке соответствующую пометку.

Также важно предварительно убедиться в том, что дефект появился не по вашей вине. Это важно потому, что очень часто продавцы сразу же начинают убеждать покупателей в том, что поломка возникла именно по их вине, тем самым сняв с себя всякую ответственность. Поэтому предварительно изучите правила пользования и подготовьтесь к спорам.

Если вы обнаружили дефекты, у вас появляется право на требование от продавца следующих действий:

- Замены товара на его полный аналог (с полным повтором марки, модели, артикула и др.);
- Замены товара на аналог, имеющий другую марку, модель, артикул и др. В данном случае обязательно производится перерасчет цены и, либо доплата со стороны покупателя (если аналог дороже), либо со стороны продавца (если дешевле);
- Соразмерного снижения цены;
- Бесплатной ликвидации дефекта;
- Возмещения расходов на ликвидацию дефекта, если этим занимался покупатель;
- Возврата денег за покупку.

Выбор варианта действий принимает исключительно покупатель, основываясь на нюансах конкретной ситуации, а также на своем собственном желании.

Важно понимать, что в некоторых случаях вы можете потребовать возмещения убытков, которые вы понесли ввиду потребления некачественного товара. К примеру, если вы отравились просроченным продуктом, у вас будет право на возмещение денег, которые вы потратили на лечение данного отравления.

Процедура возврата товара может быть сопряжена с рядом трудностей, которые будет чинить вам продавец. К примеру, он попытается убедить вас в том, что возврат невозможен ввиду отсутствия у вас кассового либо товарного чека. Это обман. Прежде всего, потому что восстановить чек не составляет никакого труда.

Все чеки учитываются в кассовом аппарате и продавец может в пару нажатий распечатать дубликат. Но даже если чека нет, его вполне могут заменить свидетели покупки, которые дадут соответствующие показания.

Также продавец может настаивать на том, что магазин здесь

совершенно не причем, а товар поломали вы сами. Решается такая ситуация также не сложно – путем проведения экспертизы. Собственно, именно на плечи продавца ложится данная инициатива, а также оплата процедуры. От вас не потребуются ничего, помимо самого товара.

Если же товар приобретался в кредит, вернуть за него деньги можно будет, но уже по другой процедуре. Рассмотрим два основных сценария развития событий.

Сценарий первый – часть покупки оплатил покупатель, а часть – банк.

В такой ситуации, магазину нужно вернуть деньги и покупателю, и банку, где первому возвращается сумма, уплаченная им в магазине, а второму – деньги, которые были выданы в качестве кредита. Покупателю же нужно отправиться в банк, где и забрать остальные деньги.

Рекомендуется при получении средств попросить работника банка выдать соответствующую бумагу, свидетельствующую о разрыве кредитного соглашения. В таком документе обязательно упоминается отсутствие у банка каких-либо претензий к вам.

Однако все-таки здесь есть определенный минус. Заключается он в процентах. В частности, в тех процентах, которые вы уже уплатили за данный товар, поскольку их вернуть не получится никак. А потому, возвращая товар, тщательно рассудите, что для вас будет выгодней – возврат денег либо же обмен на аналогичное изделие.

Сценарий второй – товар был приобретен в кредит без уплаты первоначального взноса.

Алгоритм действий в такой ситуации выглядит следующим образом. Продавец оформляет возврат денег в банковское учреждение, в котором покупатель и оформлял кредитное соглашение. В то же время покупатель приходит в этот же банк, где и забирает деньги.

Важно отметить, что если товар, купленный в кредит, был возвращен, а кредитное соглашение не было расторгнуто, платить по нему придется и далее.

Если продавец является добросовестным, а условия возврата соблюдены – провести такую процедуру не сложно. Однако, это идеальные условия, которые встречаются не часто. А потому важно ориентироваться в своих правах, а еще лучше – заручиться поддержкой юриста.