

# Возврат денег за товар ненадлежащего качества



Покупая товар, лицо имеет лишь часть гарантии того, что товар окажется таким, каким оно ожидает. Однако нередко происходят такие ситуации, когда приобретенная продукция не соответствует тем показателям качества, которые на нее заявлены, что делает товар непригодным.

В этом случае, закон о защите прав потребителей представляет возможность вернуть деньги и защитить свои права.

## В течение какого времени можно вернуть некачественную продукцию?

Закон определяет два варианта сроков, в течение которых возможно обнаружить недостатки товара и вернуть его, если такая необходимость появится. Первый срок, который максимально распространен, это две недели.

Они применяются к тем случаям, когда человек по каким-то причинам не хочет товар, который уже купил. Ему не подошел размер, фасон, цвет или просто он передумал. Если товар не поврежден и неиспорчен покупателем, сохранил свой прежний вид и качество, то его можно просто сдать обратно в магазин.

Второй срок – гарантийный. Он устанавливается либо самими производителями, которые опираются на технические характеристики товара при этом, либо гражданским законодательством, который в общем порядке устанавливает срок гарантии в два года.

Действовать в течении предложенного периода времени можно тогда, когда товар некачественный. В таких ситуациях есть

возможность не только вернуть деньги, но и потребовать новый аналогичный товар или возместить расходы.

Говоря о процедуре возврата денег за некачественный товар, следует отметить, что в первую очередь необходимо выразить намерение вернуть средства. Это можно сделать в различных формах. Это может быть устное высказывание, а возможно письменное заявление.

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

Продавец не вправе отказывать, особенно если был доказан факт наличия недостатков у приобретенного товара. При этом лучше всего фиксировать все документально, в том числе претензию, чтобы это могло служить доказательством при необходимости.

При составлении заявления необходимо обращать внимание на информацию в нем. Отсутствие каких-либо сведений может притормозить процесс возврата средств.

Именно поэтому в заявление нужно вносить такие сведения, как дата покупки, информация о товаре и продавце, срок гарантии, стоимость товара, требование о возврате средств, а также просьбы о проведении экспертиз, если таковые требуются.

Важно также ссылаться на нормы закона, которые подтверждают право на возврат средств и возможность применять подобную процедуру.

Категория товаров, которые имеют сложные характеристики, практически ничем не отличается от иных вариантов. То есть процедура схожа, за исключением некоторых моментов.

### **А точнее условий определения качества товара и его недостатков:**

- Недостаток обязательно должен быть существенным;
- Возможно выявление и простого недостатка, но тогда важным условием является проведение нескольких ремонтов

и возобновление недостатков товара.

Если при этом соблюсти срок в две недели, то не будет иметь значение, есть ли недостатки. Если же нет, то обязательно соответствие этим требованиям.

Важно при исчислении сроков, что касается любой категории товаров, необходимо учитывать выходные и праздничные дни. Они не будут входить в исчисление сроков хотя бы потому, что в эти дни продавцы не осуществляют свою деятельность.

Даже если у них сменный график, подобное правило все равно будет действовать. Если последний день срока приходится на выходные и праздники, то можно обратиться в организацию на следующий день, если он рабочий.

Прежде чем говорить именно о возврате денег, следует понять, что существует несколько способов устранения образовавшегося конфликта.

#### **Покупатель вправе требовать следующее:**

- Возврат средств;
- Обмен товара на новый и аналогичный вариант;
- Возмещение расходов на ремонт;
- Снижение цены;
- Обмен на другую модель от иного производителя.

При этом порядок действий будет одинаковым при любом из предложенных способов, а решение будет приниматься в равные сроки.

Определяя период времени возврата денежных средств, магазин всегда рассматривает заявление около десяти дней. Это стандартный срок. Однако нередко проводятся разного рода экспертизы, что может увеличить этот период времени в два раза.

Кроме того непосредственно закон о защите прав потребителей говорит о том, что максимально по времени возврат денежных

средств может осуществляться до сорока пяти дней.