

Возврат денежных средств в полном объеме согласно закону РФ



Купили в супермаркете тушенку, а она оказалась некачественной? Знакомая ситуация, не правда ли? Новая кофточка невероятно яркого цвета «фуксия» оказалась при домашнем освещении просто розовой? Вам кажется это банальным?

Такое случается часто, техника может сломаться уже на второй день после приобретения. Ежедневно мы совершаем покупки и каждый может столкнуться с такой интересной ситуацией, которая заставляет отыскать как можно скорее единственно правильное решение.

Испорченное настроение вряд ли уже вернешь, а вот процедуру возврата финансов можно и нужно осуществить. Некачественное изделие, или вещь, которая вам просто не понравилась, может быть возвращена обратно в магазин. При этом очень важно знать не только свои обязанности, но и права.

Перечень продукции, которая подлежит возврату или обмену

Если вы пришли домой, рассмотрели товар по-лучше, и он просто вам не подошел – можете вернуть его, не обязательно указывать информацию о том, что у него имеется какой-то дефект или брак.

Бывают случаи, когда клиенты возвращают качественные товары в магазин, руководствуясь российским законодательством, позволяющим совершить возврат или обмен изделия, которые не подошли по одному из многочисленных критериев. Цвет не тот? Фасон не понравился? А может что-то еще не устроило?

Следует учесть один очень важный нюанс, эти правила распространяются далеко не на каждую покупку и согласно постановлению Правительства, последняя редакция которого была осуществлена в 2012 году – определяется конкретный перечень товаров, которые вернуть или обменять у вас точно не получится ни при каких обстоятельствах. Ключевой целью определения данного списка изделий можно назвать защиту интересов продавца, а также непосредственное обеспечение безопасности будущих клиентов.

В перечне всего указано 14 групп товаров, а именно:

- Различные медикаменты, а также изделия медицинского назначения. Аппаратура и приборы медицинские также входят в эту категорию;
- Товары, предназначенные для личной гигиены. Купленный парик, зубную щетку, либо же расческу вам вернуть вряд ли получится. Можно дать только один совет – постарайтесь со всей серьезностью и ответственностью подойти к их выбору;
- Средства косметические и парфюмерные. Если аромат духов вам не понравился после покупки, нести обратно в магазин даже не пытайтесь;
- Изделия, которые измеряются в метрах. В это число входят ткани, провода, различные строительные материалы и др.;
- Нижнее белье, чулки и носки относятся к категории трикотажных изделий, возвращать которые нельзя;
- Различные полимерные изделия, вступающие в контакт с пищей. К ним относится одноразовая посуда, вместительные емкости.
- Разнообразные пестициды, а также бытовая химия;
- Мебельные комплекты;
- Ювелирные изделия с драгоценными и полудрагоценными камнями, выполненные из серебра, золота и т.д.;
- Яхты, машины, велосипеды, сельскохозяйственная техника не подлежит возврату;
- Отдельная категория, под названием технически сложные

товары, которые вернуть вам совсем не удастся. Это невозможно осуществить, даже если вы отыскали в них какой-либо дефект; Подобное правило действует в том случае, если недостатки нельзя назвать существенными. В число таких товаров входят фотоаппараты, газовое оборудование, телевизоры, станки и др.;

- Боеприпасы и любые его части, а также гражданское оружие;
- Купленные растения и животные, придется оставить себе. Их тоже вернуть в магазин нельзя;
- Разнообразная печатная продукция, в том числе: книги, календари, альбомы, брошюры.

Время от времени приходится обменивать товар, или возвращать его обратно в магазин. Не всегда данную процедуру можно осуществить легко и просто.

Следует привести несколько правил, благодаря которым можно осуществить процедуру обмена и возврата быстро и без лишних нервов.

Кассовый чек необходимо хранить не только первые несколько дней, а на протяжении всего гарантийного срока.

Очень важно, чтобы подобные документы были в целости и сохранности на протяжении всего гарантийного срока, качество товара должно быть на высоте.

Обычно люди выбрасывают чеки, даже не предполагая, как за одну секунду им удалось усложнить свою жизнь. Отсутствует кассовый чек? Тогда необходимо рассмотреть другой вариант возврата изделия, но это будет совсем нелегко.

Согласно действующему законодательству, можно получить обратно свои деньги за товар и при этом совершенно не обязательно предъявлять чек. Как быть, если товар был приобретен на вещевом рынке? Обычно, продавцы не предоставляют чеки в таких ситуациях.

Вам будет совершенно непросто осуществить возвратную процедуру и многое будет зависеть исключительно от воли продавца, который и вынесет окончательный вердикт.

По статистике, продавцы чаще стараются идти навстречу. Обычно они обменивают товар на аналогичный ему: другого размера, цвета, фасона. По закону у покупателя есть 14 дней в течение которых он может вернуть изделие обратно в магазин, либо же провести обменную операцию. У вас обязательно получится воплотить свой план в жизнь, и можете даже не указывать, по какой именно причине вы решили отказаться от приобретенного товара.

Обычно это касается одежды, в магазине вас все устроило, но дома оказалось, что вещь не соответствует ожиданиям. Можете аккуратно упаковать вещь в пакет и отнести обратно.

Единственным условием, выдвинутым со стороны продавца, в ваш адрес, будет требование, чтобы вещь имела презентабельный вид, и не было никаких следов износа. Новая вещь должна иметь – ярлык, наклейку, лейбл и обязательно ценник – один из ключевых атрибутов.

Если вам удалось сохранить вещь в своем первоначальном виде, тогда можете не переживать – продавец осуществит обмен и примет у вас возврат. Есть особый список товаров, в который занесены изделия, не подлежащие возвратным операциям. Запрет на обмен не распространяется также на некачественный товар. В ситуациях с возвратом обычно возникает очень важный вопрос, кто же виноват в такой ситуации?

Если клиент неправильно пользовался изделием, и оно оказалось поврежденным – тогда вероятнее всего вам откажут. Прежде чем затевать эту процедуру постарайтесь адекватно оценить и взвесить свои шансы. В 50% случаев виновными оказываются клиенты – такова статистика.

Рассмотрим небольшой пример: вы купили раковину, но потом обнаружили в другом магазине аналогичный товар дешевле и с

набором лучших качеств и параметров. Обычно, продавцы отказываются принимать обратно товар и главный аргумент – у товара не обнаружены дефекты.

Для того чтобы узнать о том, как осуществляется возврат купленного товара обратимся к статье 25 ФЗ «О защите прав потребителей». Вы смело можете требовать свои финансы обратно, если не понравились такие характеристики: цвет, форма, габариты, комплектация, фасон.

Вышеперечисленные пункты обязательно следует запомнить, они вам точно пригодятся во время первого разговора с сотрудником магазина и в дальнейшем. При этом очень важно, чтобы товар находился в идеальном состоянии.

Если продавец настаивает на том, что вы не получите обратно свои деньги, тогда вам предстоит реализовать следующий алгоритм дальнейших действий:

- В письменной форме вам необходимо представить претензию к организации, не забудьте о том, что она должна быть выполнена в 2 экземплярах;
- В магазин следует отправляться сразу, с подготовленным рядом претензий, а также со всеми многочисленными копиями кассового и товарного чеков;
- Следующий этап – просто отдаете товар продавцу и говорите о том, что изделие вам не подошло по ряду причин (которые были перечислены выше);
- Если не удалось привлечь внимание руководства к своему вопросу, тогда следует вручить письменное свидетельство продавцу и это должно быть в присутствии как минимум двух свидетелей. Если вам было отказано, тогда просто отправляете иск на адрес торгового предприятия обязательно заказным письмом со специальным уведомлением о вручении;
- Обращайтесь в суд. После того как будет вынесено положительное решение в ваш адрес вы получите подтверждение в виде исполнительного листа. Если и в

этой ситуации не удалось добиться справедливости, тогда вам прямая дорога в специальную службу судебных приставов, которые помогут со всем разобраться.

В статье была рассмотрена простая ситуация с дальнейшими инструкциями, и комментариями о том, как можно осуществить возврат купленного товара. На практике довольно часто возникают самые разнообразные дополнительные осложнения, которые часто являются непредвиденными. Поможет во всем разобраться грамотный юрист.