

Возврат гарантийного товара в магазин



Не редки случаи, когда после покупки товара в нем находят различные дефекты и недостатки. В таком случае возникает потребность в возврате или обмене данного товара. В случае, если подобное происходит в течение 14 дней после покупки, возврат осуществить достаточно просто. Но далеко не всегда есть подобная возможность, ведь некоторые дефекты проявляют себя только при определенных условиях.

Если какой-либо недостаток был найден, а гарантийный срок еще не истек, то товар следует менять или возвращать продавцу. Давайте попробуем разобраться, как это правильно делать и что необходимо знать.

Перечень прав покупателя, действующих при осуществлении возврата товара, в отношении которого действует договор гарантийного обслуживания

Основным документом, регулируемым отношения между продавцом и покупателем, а также на основе которого решаются различные споры, является Федеративный закон «О защите прав потребителей». Именно данный законодательный акт регулирует все отношения в розничной торговле, а также оказания услуг для покупателей (потребителей). Тут указаны права покупателей на приобретения товара, который соответствует указанному качеству и свойствам.

В статье 19 указаны четкие правила возврата товара по гарантии, само понятие гарантийного срока, а также объяснения

по данному вопросу. В соответствии с данной статьей каждый потребитель имеет право на возврат товара в определенный срок.

Сама процедура возврата может выглядеть по-разному. Покупатель и продавец могут выбрать одно из решений, которые прописаны в законодательных актах.

Давайте рассмотрим данные варианты:

- Осуществление обмена на аналогичный товар надлежащего качества.
- Снижение первоначальной стоимости. То есть, товар остается у покупателя, а продавец выплачивает своеобразную неустойку.
- Устранение дефектов за счет магазина.
- Возврат денежных средств, которые покупатель заплатил при покупке товара.

Необходимо сказать, что выбирать вариант должен покупатель. Продавец может соглашаться на данные условия или нет. По факту, на практике всегда обе стороны заинтересованы прийти к общему решению, которое устроит обе стороны. Ведь в противном случае вопрос будет решаться долго и в судебном порядке.

В первую очередь покупатель должен написать заявление о возврате или обмене купленного товара. Данное заявление имеет простую форму, но обязательно должно быть подписано продавцом и покупателем. Когда подобное заявление подано, у продавца есть десять дней на его рассмотрение. Если продавец решает выплатить денежные средства, то на выплату у него есть всего три дня с момента принятия данного решения.

Если же в течение трех дней деньги не были выплачены, то продавец обязан выплачивать неустойку, которая четко описана в законодательных документах. Она составляет 1% от всей стоимости товара за каждый последующий просроченный день.

При желании покупателя любой товар может быть заменен на другой аналогичный.

Давайте рассмотрим перечень требований, который покупатель может выдвигать продавцу:

- Устранить найденные дефекты за счет продавца.
- Потребовать возврата полной денежной суммы (стоимости) уплаченной за товар.
- Заменить другим аналогичным товаром надлежащего качества. При этом по желанию товара может быть заменен цвет, размер и так далее.
- Потребовать оплату ремонтных услуг, которые были произведены у других организаций. Для этого обязательно следует иметь документацию, которая подтверждает ремонт.
- Уменьшить стоимость товара. Подобное уменьшение должно основываться на найденном дефекте. То есть нельзя просить большую скидку, если дефект того не стоит. Скидка должна быть соизмерима с браком.

Продавец должен выполнить данные требования покупателя, если брак действительно имеет место. При этом если происходит обмен товара, то магазин оплачивает обратную доставку. Но важно понимать, что далеко не всегда продавец согласен покрывать другие расходы, например налоги, первую доставку, моральный ущерб и так далее.

Возврат технически сложных товаров отличается от других целым рядом особенностей.

Но для начала давайте попробуем понять, что можно отнести к данной категории товаров:

- Летательная техника. При этом она обязательно должна работать на основе двигателя внутреннего сгорания.
- Автомобили, мотоциклы, а также другая сельскохозяйственная и специальная техника.
- Различные судна, которые работают на двигателе внутреннего сгорания или на электрическом двигателе.
- Оборудование, которое служит для навигации. Именно к данной категории относятся и сенсорные мобильные

телефоны.

- Компьютеры и ноутбуки. Также другая офисная техника (например, принтеры).
- Вся бытовая техника.
- Электрические инструменты.
- Наручные, а также карманные часы, которые имеют расширенный набор различных функций.

Возврат всех вышеуказанных товаров возможен в течение первых 15 дней после покупки.

Если этот срок уже истек, то возврат можно осуществить только в определенном ряде случаев:

- Наличие серьезного дефекта. Бывают случаи, когда дефект дает о себе знать только в определенных условиях.
- Нарушение максимального срока, который отводится на гарантийный ремонт. Он составляет 45 дней с момента сдачи товара. Если данный срок прошел, покупатель имеет право подать заявление о возврате товара, его обмене или выплате денежных средств за него.
- Каждый год изделие находится в ремонт не менее 30 дней.

По последнему пункту следует поговорить более подробно. Допустим, если человек купил холодильник с гарантией на 10 лет и вот уже на протяжении трех лет каждый год он находится в ремонте более 30 дней, то его спокойно можно вернуть. Но при этом к заявлению обязательно следует прикрепить документы, которые подтверждают данный факт.

При возвращении товара, продавцу очень важно оформить правильно всю документацию. Занимается подобной процедурой бухгалтерский отдел организации. Но очень часто именно здесь возникает ряд затруднений, ведь при возврате не просто оформить всю документацию и решить все вопросы так, чтобы никто не ушел в убыток.

Одной из самых главных и больших проблем является спор относительно возврата налогов, которые выплачивает покупатель

при покупке. Данный налог называется НДС. Дело в том, что ни в одном законодательном акте не указаны положения относительно того, должен ли продавец оплачивать данный налог при возврате бракованного товара по гарантии.

Несмотря на это существует целый ряд документов, которые необходимо заполнить и правильно оформить продавцу. Именно поэтому на данный процесс выделяется целый десяток дней.

После всей процедуры оформления документов, все сводится к оформлению накладной, в которой указана вся информация. Подобная накладная обязательно должна быть составлена по образцу, она должна иметь печать организации, выдавшей ее и подпись уполномоченного работника.

Данная накладная обязательно делается в двух экземплярах. Один из них остается у продавца и прикрепляется к финансовым отчетам организации, а другая копия выдается на руки покупателю. Именно на основе этого документа покупатель имеет право осуществить обмен товара или получить за него денежные средства.

Также если подобная накладная потребителя не устраивает, на ее основе можно подать иск в суд, где в последствие будет рассмотрено дело, а после вынесено решение по данному вопросу. Тем не менее, продавцы чаще всего выполняют все требования покупателя.