

Возврат и обмен товара по закону защиты потребителей



Приобретение любого товара одной стороной – и, соответственно, его продажа другой стороной сделки на территории Российской Федерации регламентируется действующим в настоящее время Законом о защите прав потребителя №2300-1, принятым 7 февраля 1992 г.

Назначение упомянутого закона – защита прав и интересов обеих сторон сделки – как покупателя от не желающего исполнять свои обязанности продавца, так и продавца от недобросовестного покупателя, который не хочет платить деньги за качественный приобретенный ранее товар.

Ситуации, в которых приобретателю нужно вернуть обратно продавцу (поставщику) качественное или некачественное изделие, регламентируются второй главой упомянутого выше Закона о защите прав потребителей.

Товар, возвращаемый клиентом, может быть или отвечающим требованиям качества, или нет; в зависимости от этого Законом назначаются условия, при которых можно вернуть продукцию. Ниже будут рассмотрены оба случая.

Как законно вернуть или обменять качественную продукцию?

Согласно действующему законодательству, любое приобретенное вами изделие может быть обменено или возвращено (с получением назад истраченных денежных средств в полном объеме) в течение 15 суток с момента его приобретения – или 14 суток, если отсчитывать срок со следующего за заключением сделки купли-продажи дня.

Условиями для возврата товара в данном случае являются:

- не истекший 14-суточный срок со следующего за приобретением вещи дня;
- принадлежность товара к категории непродовольственных;
- отсутствие на товаре повреждений, нанесенных не по вине продавца (поставщика);
- сохранность элементов защиты: этикеток, пломб, ярлыков и т. д.;
- изделие не включено Постановлением Правительства России №55 от 19 января 1998 г. в список товаров, обмен которых не допускается.

Среди таких товаров следует отметить:

- лекарственные препараты и устройства;
- текстильные вещи;
- предметы для поддержания личной гигиены;
- парфюмерию и косметику;
- посуду из пищевого пластика;
- бытовую химию;
- оружие и его отдельные элементы;
- автомобили;
- изделия, относящиеся к ювелирной отрасли;
- растения и животных.

Если вы пользуетесь услугами интернет-магазинов, обратите особое внимание на порядок обмена поставляемых ими товаров; тем более это важно, поскольку в настоящее время торговля по интернету набирает все большие обороты, постепенно вытесняя традиционные виды совершения сделок купли-продажи.

При этом вы не можете в момент приобретения вещи удостовериться в ее пригодности к использованию; в лучшем случае вы видите лишь одну или несколько фотографий на странице сайта.

Поэтому вполне справедливо, что законодателем предусмотрены особые условия возврата таким образом купленных товаров.

Эти условия предусматривают:

- возможность для клиента до получения товара отказаться его выкупать;
- право в 7-дневный срок после приобретения вещи вернуть ее продавцу.

Однако и это не все. Как следует из положений части 4 статьи 26-1 Закона о защите прав потребителей, если продавец в письменном виде не сообщил вам о вышеозначенных сроках возврата вещи, вы можете вернуть ее в течение уже не недели, а трех месяцев с момента получения товара.

Получается, что если вам не объяснили правил и/или вы не расписались в том, что они были вам разъяснены, вы можете вернуть купленную в расположенном на просторах сети Интернет магазине вещь до истечения 3 месяцев с момента передачи ее вам в руки.

Это положение важно для обеих сторон сделки:

- для продавца — как настоятельная рекомендация не забывать вкладывать в посылку с товаром, кроме прочих необходимых документов, бумагу, содержащую приведенную выше информацию;
- для покупателя — поскольку очень часто интернет-магазин отказывается возвращать потраченные на покупку товара деньги или обменивать изделие, ссылаясь на истечение 7-дневного срока, но до этого не проинформировав клиента о возможности такого обмена/возврата в этот отрезок времени.

Приведенные выше положения касаются исправного товара, не подошедшего потребителю по какой-либо субъективной причине.

Если же приобретенная вами продукция оказалась негодной, вы имеете полное право вернуть ее до истечения срока гарантии или срока годности.

Если указанные выше сроки производителем или продавцом не обозначены, согласно положениям Закона о защите прав потребителей вернуть вещь вы можете, пока не прошло 2 года с момента официального оформления сделки купли-продажи.

Единственное исключение из правил – так называемые технически сложные товары; их пригодность необходимо проверить (и, соответственно, вернуть негодное изделие в магазин) в течение 15 суток со дня приобретения.

К таким товарам, сообразуясь с постановлением Правительства России №924 от 10 ноября 2014 г., относят:

- Персональные компьютеры, планшеты, ноутбуки.
- Средства цифровой видео- и фотофиксации.
- Мониторы, телевизоры.
- Средства беспроводной связи.
- Бытовые приборы, включая стиральные машины, духовые шкафы, холодильники, посудомоечное оборудование.
- Автотранспортные средства, летательные аппараты, средства для передвижения по воде и снегу.

Из вышесказанного следует, что, в зависимости от обстоятельств, вы можете вернуть в магазин негодные изделия:

- В течение 15 дней с момента покупки.
- В продолжение действия срока годности.
- До конца гарантийного срока.
- До истечения 2 лет со дня приобретения.

Если вы обнаружили, что качество приобретенной вещи не соответствует заявленному производителем, обращайтесь:

- к фирме-изготовителю;
- к поставщику;
- к продавцу – на выбор.

При обращении требуйте, в зависимости от того, что вам удобнее:

- возврата истраченных денежных средств;
- замены продукции на аналогичную качественную;
- пересчета стоимости товара с учетом дефекта и выплаты компенсации;
- ремонта за счет продавца или компенсации уже произведенного самостоятельно ремонта.

Многие участники сделки купли-продажи – как приобретатели, так и продавцы – считают, что если платежный документ (чек, квитанция) потерян, то вернуть товар или деньги за него уже невозможно. Однако это не так: отсутствие чека не является предусмотренным Законом о защите прав потребителей препятствием для замены товара.

Если кассового чека не сохранилось, предоставьте показания присутствовавшего при этом свидетеля (своего родственника, знакомого, сотрудника магазина) или, если с момента приобретения прошло не более 30 дней, попросите поднять хранящуюся в магазине кассовую ленту.

Названным выше Законом предусмотрена возможность для продавца провести экспертизу негодного товара с целью определить, по чьей вине возник дефект.

Вы можете не только присутствовать при такой экспертизе, но и, при несогласии с выводами, требовать проведения другой экспертной оценки.

Если в результате исследований выяснится, что дефект возник по вашей вине, вам придется оплатить расходы продавца (поставщика, изготовителя) на проведение экспертизы.

В случае, если вы предпочитаете провести ремонт изделия за счет продавца, требуйте на время работ предоставления вам на бесплатной основе схожего по набору функций товара. Разумеется, по завершении ремонта вещь будет необходимо вернуть.

Продавец, нарушающий положения упомянутого выше закона, должен

будет, помимо прочего, в соответствии со статьей 15 уплатить моральный ущерб.

Поэтому, при наличии нарушений со стороны продавца, требуйте от второй стороны сделки компенсации морального вреда.

Если продавец отказывается добровольно возмещать нанесенный ущерб, обращайтесь в суд – после положительного исхода судебного разбирательства первый выплатит штраф, составляющий половину суммы первоначального иска.

Чтобы при возврате товара не запутаться и не совершать лишних действий, следуйте приведенному ниже алгоритму:

- Лично пообщайтесь с продавцом или администратором торговой точки и попросите обменять изделие.
- Если лицо, с которым вы говорили, отказывается это сделать, оформите письменную претензию, приложите к ней копии кассового чека и гарантийного талона и передайте ее представителю продавца.
- Если и это не подействовало на продавца, обратитесь в суд с иском.
- В случае назначения продавцом экспертизы ознакомьтесь с выводами эксперта и, при желании, потребуйте проведения независимой экспертной оценки.
- Если независимая экспертиза показала, что дефект возник по вине продавца (поставщика, производителя), а тот отказывается обменивать товар на аналогичное изделие удовлетворительного качества, также обращайтесь в суд с исковым заявлением.
- Вы можете дополнительно обратиться в Роспотребнадзор или прокуратуру с жалобой на продавца (поставщика), однако это не принесет выгоды: в любом случае наложенный штраф поступит в государственную казну.
- Поэтому, чтобы не тратить время и нервы на лишние формальности, сразу обращайтесь в суд.

При обмене товара или возврате денег самое главное – знать

положения Закона о защите прав потребителей и неукоснительно им следовать.