

Возврат купленного товара в магазин



После покупки товара его можно вернуть в магазин. При чем не важно, хорошего он качества или плохого, по законам РФ предусмотрен возврат.

Но для того, чтобы это сделать есть определенные условия:

- как выглядит товар, его состояние;
- в каком рабочем состоянии он находится;
- метод продвижения товара.

Вернуть товар проблематично из-за того, что сложная сама процедура. Эта статья расскажет об этом, а также о нормах закона о защите прав потребителя и в каком порядке нужно действовать, чтобы общение с менеджерами магазина прошло спокойно и без осложнений.

Как происходит возврат приобретенного товара в день его покупки?

Поддерживать отношения между потребителем и изготовителем, импортерами, а также продавцами помогает Закон Российской Федерации под номером 2300-1 “О защите прав потребителей” принятый от 7 февраля 1992 года. Возвращая товар обратно в магазин, покупатели пользуются пунктами из этого закона.

Бывают такие ситуации, что покупатель только приобрел товар и в этот же день несет его обратно в магазин. Причин на это может быть много: обнаружение дефекта, неисправности, брака, несоответствие указанным параметрам.

Кстати, юристы уточняют, что нету отдельного закона или статьи, которая описывает процесс возврата товара в день его покупки. В этом случае в действие вступает Закон ОзПП, ГК и УК Российской Федерации и в зависимости от конкретной ситуации товар возвращается в сроки 7,14 и 15 дней по обычным схемам.

Если покупатель приобретает товар и обнаруживает в нем дефект, то при желании имеет право идти в магазин и требовать:

- обмен товара на такой же, но нормального качества;
- обменять товар на подобный, но от другого производителя и произвести перерасчет;
- вернуть часть денег за бракованный товар;
- бесплатный ремонт;
- возврат средств, потраченных на ремонт;
- возврат полной суммы за испорченный товар.

Если дефект был обнаружен в течении двух недель после покупки, то товар возвращается без проблем. Если прошло больше времени, покупатель пользовался товаром, тогда следует определить срок гарантии, если он все еще не закончился – то можно вернуть товар обратно.

Возврат товара происходит по такой схеме:

1. Клиент должен заполнить бланк претензии в двух экземплярах. В нем указываются все дефекты товара. Если нужно, продавец имеет право провести экспертизу на качество товара при покупателе.
2. Если будет производиться обмен товара, то на другой стороне бланка заполняется акт замены товара.
3. Если процедура прошла успешно, покупатель ставит подпись, которой подтверждает отсутствие претензий к продавцу.

Если происходит возврат товара и денег – процедура не меняется.

Покупатель имеет право вернуть товар в течении двух недель,

даже если тот надлежащего качества, но не устраивает по фасону, цвету или комплектации. Об этом гласит статья 25 закона ОзПП.

Обмен совершается если товар:

- не употреблялся;
- остался пригодным для использования;
- вся его комплектация, в том числе ярлыки с пломбами, цела;
- имеется чек.

Обратите внимание! Если у покупателя нет чека это не отнимает у него права вернуть товар. Он может использовать показания свидетелей или любые другие документы, которые подтвердят факт покупки в этом магазине.

Существует особый список товаров, которые не относятся к продовольственным и вернуть их нельзя. Он утвержден правительством Российской Федерации.

Если качество товара приемлемое, то вернуть его в день покупки или на протяжении 14 дней можно если нет возможности обменять на подобный из-за его отсутствия в ассортименте магазина. Стороны могут договориться о том, что товар будет обменян, когда подобный поступит в продажу.

За приобретенный товар в интернет-магазине средства вернуть в разы легче, чем за тот, что куплен в обычном магазине.

На этот счет существует специальный документ, который контролирует все дистанционные продажи. На территории Российской Федерации действует статья 26 пункт один Закона о защите прав потребителей. В ней есть вся нужная информация о том, что делать если купил товар в интернет магазине и хочешь вернуть обратно свои деньги за изделие надлежащего качества или наоборот.

Также законодательством РФ установлены правила продажи при

помощи дистанционного метода.

Основное отличие от возврата в обычный магазин в том, что не требуется объяснять причину почему вы хотите вернуть товар обратно. Согласно закону, у потребителя есть 7 дней, чтобы отправить товар обратно не объясняя причины. Можно отменить покупку еще до того, как она будет доставлена на дом. Также, не нужно оплачивать расходы. Деньги отдаются при получении товара или другим методом, который был обговорен с продавцом. Если сотрудники интернет магазина начнут задавать вопросы, у вас есть полное право не отвечать на них.

Не каждому известна процедура возврата товара во всех ее подробностях. Когда курьер отдает вам товар он обязуется приложить к нему памятку с правилами для потребителей, где указано о возможности вернуть товар в течении недели. Если подобного документа вам не выдали, то автоматически вступает в силу правило о возврате товара на протяжении 90 дней.

В памятке обязаны находиться все пункты, установленные действующим законодательством:

- адрес, по которому возможен возврат товара;
- время работы магазина, который предоставляет товар;
- срок, в течении которого возможен возврат товара, производитель может менять его на свое усмотрении, возможно, что он будет меньше чем того требует законодательство;
- сведения о том, в каком состоянии должен быть товар, если потребитель решит вернуть его;
- в течении какого срока клиент получит свои деньги обратно при возврате или обмене товара.

Если хотя бы один из данных пунктов в памятке отсутствует она считается не действительной и юридической силой не обладает.

Когда вам приносят товар из интернет-магазина – лучше сразу при курьере проверить его на различные дефекты. Если потребуется, можно провести экспертизу, которая докажет вашу

невиновность в неисправности товара.

Как правильно оформить процесс возврата обратно в точку продажи приобретенного товара?

Чтобы все правильно оформить и получить свои средства, покупателю нужно обратиться в магазин, предоставляя следующие документы:

- заявление на лицо, руководящее торговой точкой или акт о возврате/замене, обязательно указав:
 1. Наименование магазина.
 2. Данные покупателя (ФИО и его паспортные данные).
 3. Данные о товаре (производитель, товар, модель, серийный номер).
 4. Дата, когда совершалась покупка, а также цена, установленная на тот момент.
 5. Дата, когда было написано заявление, подпись, а также расшифровка подписи.
- удостоверение личности;
- документ, который указывает на то, что была совершена покупка;
- талон предоставляющий гарантию;
- упаковка.

Обратите внимание! Пункт пятый статьи 18 гласит, что даже если у клиента нет чека или другого документа, который подтверждает факт покупки товара – это не может быть основанием для отказа удовлетворения его требований.

Деньги обязаны вернуть на протяжении десяти дней на карту, банковский счет или другие реквизиты, которые были указаны в заявлении.