

Возврат неподошедшего товара



В статье речь идет о правах потребителя и обязанностях продавца. Также здесь более подробно рассмотрен вопрос о том, каким образом, покупатель сможет вернуть товар, который не подошел, вовремя на торговую точку.

Каким образом осуществляется процедура возврата приобретенного продукта по личным причинам (не подошел цвет, размер)?

Покупатель в наше время должен знать некоторые правила, которые позволят ему в случае необходимости вернуть товар продавцу, не вступая в серьезную конфронтацию.

- **Одно из первых правил** в этом списке гласит о том, что **не нужно спешить срезать бирку** с приобретенного изделия даже в том случае, если она мешает (например, примерить вещь). Вернуть товар с отрезанной биркой будет очень сложно, так как администрация магазина вряд ли согласится на подобную операцию. Ведь они вполне резонно могут заподозрить, что бирка была сорвана, так как вещь (если речь идет об одежде) уже какое-то время носили. Поэтому наличие бирки чрезвычайно важный фактор.
- **Второе правило** говорит о том что вернуть купленное изделие можно в течении двух недель начиная с того дня когда оно было приобретено. В этот период времени покупатель может спокойно получить свои денежные средства, или обменять товар на подобный. Нужно обратить внимание на следующие обстоятельство некоторые торговые очки вывешивают объявление, которое гласит, что в данном магазине возврат происходит только в определенное время.

Чтобы не входить в конфликт с администрацией и не портить себе нервы лучше заранее узнать заведена ли в конкретном магазине (где собственно и предстоит делать возврат) подобная практика.

- **Третье правило звучит кратко – чек.** Большинство людей, совершающих покупки, прекрасно понимает простой факт в случае необходимости обмена товара или возврата потраченных денежных средств наличие товарного чека чрезвычайно важно. Однако, даже в случае потери этого документа покупатель может вернуть свои деньги. Так, например 25 статья закона «О защите прав потребителя» гласит что: «Отсутствие или потеря кассового документа подтверждающего факт покупки не лишает гражданина права вернуть свои средства, основываясь на показаниях свидетелей». Другими словами, работа по сбору доказательной базы, что товар был приобретен в конкретном магазине, ложится на плечи гражданина. С другой стороны, если в этот день покупатель совершал шопинг вместе с друзьями, а администратор торговой точки достаточно лоялен, есть большой шанс, что деньги будут возвращены.
- **Правило номер четыре – паспорт.** Покупателю, который решил совершить возврат товара нужно помнить, что без главного документа подтверждающего его личность совершить данную операцию невозможно. Дело в том, что при написании заявления о необходимости возврата нужны паспортные данные. Кроме того в этой бумаге необходимо указать «причину возврата» это может быть что-то стандартное например: «Вещь не подошла по цвету или габаритам».
- **И последнее пятое правило – банковская карточка.** В том случае, если расчет по сделке происходил при помощи кредитной карты ее нужно обязательно взять с собой. Так как в случае успешного возврата деньги будут зачислены по безналичному расчету. Администрация торговой точки присоединит карту к терминалу и в течении 14 дней переведет на нее средства. Если расчет происходил

наличными, в таком случае их вернут сразу.

Многие вещи такие, например как спортивный костюм можно вернуть в магазин используя в качестве обоснования то, что он просто «не нравится». Однако в законе есть ссылка на конкретную группу товаров, которые не могут быть возвращены или обменяны разве что в случае проведения специальной экспертизы подтверждающей наличие брака (в основном это относится к техническим изделиям). В число подобной продукции входит косметика, компьютеры и нижнее белье.

Покупателю может быть сложно вернуть не устроившее его изделие, так как администрация многих торговых точек с большой неохотой идет на возврат денежных средств или обмен бракованной продукции. Поэтому для того чтобы решить данную проблему нужно знать и уметь пользоваться своими правами, которые изложены в законодательном акте «О защите прав потребителя». В нем подробно изложены все пункты, регламентирующие обязанности продавца, а также права, которые имеет покупатель для возврата, замены или ремонта товара.

К сожалению, в нашей стране культура торговли в большинстве случаев не позволяет покупателю спокойно вернуть товар, который ему не подошел. Продавцы и администрация торговых точек совершенно не горят желанием осуществлять подобные операции. Однако разрешить спорные ситуации можно используя закон, защищающий права потребителей. Именно он в полной мере объясняет, какие права имеет покупатель для возврата или замены купленного изделия. Также в нем расписаны обязанности продавца по отношению к потребителям.

Для того чтобы совершить возврат покупателю понадобится:

- два экземпляра с изложенными претензиями;
- заявление о возврате или замене продукции;
- кассовый документ (чек);
- паспорт гражданина.

Инструкция

Кроме множества видов продукции, по которым требования покупателя к возврату должны быть удовлетворены незамедлительно, есть определенные группы товаров, которые не подлежат замене или возврату.

Так к подобной продукции относятся: электроника, сложная (бытовая) техника, медицинские препараты, бытовая химия, косметические средства, автомобили. Эти товары не могут быть обменяны в том случае, если они не имеют брака или других дефектов.

Ознакомиться с полным перечнем товаров, которые не подлежат обмену и возврату, можно прочитав Постановление №55 Правительства Российской Федерации от 10.01.1998. Данная группа товаров может подлежать обмену или возврату в том случае, если покупатель обнаружил в одном из таких изделий недостатки в момент когда не истек срок гарантии или просто в течении 15 дней с момента покупки.

Все остальные виды продукции кроме вышеперечисленных, могут подлежать возврату и обмену в торговой точке. Для того чтобы это сделать у гражданина есть **14 дней с момента покупки**. Данная процедура требует от человека, решившего вернуть товар, наличия у него кассового чека, который подтверждает покупку изделия, собственно сам товар и паспорт.

Кроме того, изделие должно иметь заводскую упаковку и товарный вид. На нем не может быть каких либо изъянов и следов от использования. В случае, если эти пункты нарушены администрация торговой точки имеет право отказаться от процедуры возврата или обмена.

В том случае, если покупатель считает, что закон в данном споре на его стороне, при этом продавец не хочет производить обмен или возврат товара, в таком случае, он имеет право написать претензию. Она пишется в двух экземплярах, причем один из них администрация магазина должна в обязательном порядке отметить и принять к производству.

Если же продавец отказывается от приема данной претензии, покупатель может выслать ее заказным письмом на адрес владельца. Причем, именно на адрес владельца. За этим нужно внимательно следить, чтобы претензия не пришла на адрес самого магазина. После этого владелец магазина или его администрация обязаны ответить на этот документ в течении 10 дней. Если все-таки администрация отвечает отрицательно, в таком случае гражданин, требующий обмена или возврата товара, может обратиться в судебные инстанции.

У гражданина, совершившего покупку, есть возможность вернуть товары непроизводительной группы, которые отвечают всем качественным характеристикам, но при этом не устраивают покупателя из-за неподходящего размера, габаритов или формы. Однако, есть определенная категория продуктов, которые не могут быть обменены или возвращены, даже не смотря на то, что покупатель выполнил необходимые в таких случаях требования (например, сохранил кассовый чек).

Перечень подобных товарных групп утвержден 25 статьей закона Российской Федерации «О защите прав потребителя». Другими словами, вернуть даже качественный товар, указанный в данной статье не получится, так как данная норма установлена Правительством РФ.

Перечень товаров, которые отвечают всем нормам качества и не могут, подвергнуты обмену или возврату. Вот данный список:

- медицинские препараты и профилактические средства (продукция для аптек);
- мебель для дома;
- автомобильная техника, мотоциклы, велосипеды, комплектующие;
- машины сельхозназначения и комплектующие к ним;
- плавательные средства для личного применения;
- агрохимикаты, пестициды, бытовая химия;
- растения и животные;
- косметика и средства для гигиены;

- парфюмерия;
- материалы и другая продукция, которая продается рулонами или отпускается на метраж (электрический провод);
- изделия швейного производства, трикотажные изделия (нижнее белье, чулки, колготы);
- технически сложная аппаратура (есть отдельный список);
- оружие и детали к нему;
- изделие из драгоценных или полудрагоценных материалов;
- печатная продукция.

Если притязания покупателя относятся к группе товаров, которая не числится в приведенном выше списке они должны быть удовлетворены.

Товары, имеющие ненадлежащее качество, которые не подлежат обмену или возврату

Если товар не отвечает заявленным стандартам качества , он гарантировано может быть возвращен в торговую точку. Данная норма распространяется на все категории потребляемой продукции.

Причем, соблюдение законного права покупателя получить качественный продукт лежит на плечах продавца, это его прямая обязанность. Продавец не может заявлять о том, что у нет возможности выполнить требование потребителя в том случае, если последний выявил серьезные недостатки в купленном продукте, которые не были обговорены при заключении сделки.

Может ли покупатель предъявить претензии по недостаткам и браку к группе товаров, которые не подлежат обмену или возврату.

В том случае, если потребителем обнаружен брак в данной группе товаров он может оформить претензию. Так как перечень товаров, которые не подлежат обмену, составленный Правительством, распространяется только на ту продукцию, которая отвечает необходимым стандартам качества. Если же торговая точка продает изделия, которые не соответствуют заявленным

стандартам в таком случае стоит напомнить поставщику о судебной ответственности.