

Возврат непродуктового товара надлежащего качества закон



Регламент возврата товаров, которые не подошли покупателю по той или иной причине, достаточно детально прописан в действующем законодательстве РФ. Различные нормативно-правовые акты, Конституция и, конечно же, Закон «О защите прав потребителей» предусматривает порядок отказа или обмена продовольственного, непродуктового, а также технически сложного товара, качество которого соответствует заявленным характеристикам. Однако на практике владельцы торговых точек зачастую отказываются принимать товар обратно, ссылаясь на различные причины. Так как же уличить продавца во лжи и вернуть свои деньги обратно?

Какой закон регулирует процедуру возврата приобретенной непродуктовой продукции, качество которой соответствует заявленному?

Для того чтобы умело аргументировать в споре с продавцом, необходимо изучить закон «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992 за № 2300-1 в последней ред. от 03.07.2016), а также постановление РФ и ГК РФ.

Согласно закону, покупатель имеет полное право обменять или вернуть даже качественную продукцию, которая просто не подошла ему по ряду других характеристик, таких как: цвет, форма, комплектация, фасон и т.д.

Сделать это необходимо в определенные сроки (14 дней с момента покупки) при условии, что:

- У вас есть чек, подтверждающий факт оплаты покупки (данный пункт не всегда обязателен, об этом можно узнать немного ниже);
- Все заводские штампы и товарный вид товара сохранен;
- Приобретенное изделие не входит в список товаров, которые не подлежат обмену.

Единственное, что необходимо покупателю – принести покупку обратно в магазин вместе с заявлением на возврат (обмен) и вручить все это продавцу. Однако будьте готовы к тому, что в некоторых торговых сетях предусмотрен свой образец заявления, поэтому документ придется переписать на месте.

До того, как идти в магазин и требовать от продавца возврата денежных средств, необходимо окончательно убедиться в том, что данный товар не входит в реестр изделий, которые не подлежат возврату. Данный документ установлен правительством РФ 19.01.1998 за № 55 (в последней редакции от 23.12.2016).

Туда входят:

1. Лечебные препараты и товары для профилактики заболеваний;
2. Средства личной гигиены (зубные щетки, приборы для волос);
3. Парфюмерия и косметика;
4. Мебель;
5. Изделия, отпускаемые метражом;
6. Нижнее белье и чулочно-носочные изделия;
7. Бытовая химия;
8. Драгоценности и украшения;
9. Пластмассовые изделия, изготовленные для хранения пищи;
10. Средства передвижения: автомобили, мотоциклы, велосипеды, прицепы и т.д.
11. Гаджеты, камеры, видеооборудование и прочее (вся

техника, которая имеет свой срок гарантии);

12. Животные и растения.

Самым главным условием возврата товара в магазин является соблюдение сроков. Примечательно то, что сроки возврата могут различаться в соответствии с различными категориями товаров. Информацию по этому пункту также можно найти в законодательстве.

Первое, что необходимо знать потребителю – отсчет срока, в течение которого товар подлежит возврату или обмену, считается с момента покупки изделия.

Исключениями можно считать ситуации, когда потребитель и продавец составляют определенный договор-соглашение, в котором под отдельным пунктом оговариваются гарантийные сроки.

К примеру, гарантийный срок обуви отсчитывается с начала сезона и никак не зависит от даты покупки. Соответственно, гарантийный срок зимней обуви начинается зимой, а летних обувных моделей – летом.

Исключением из данного правила составляют дистанционные покупки, совершенные в интернет-магазинах. В подобных случаях датой покупки принято считать дату получения товара. Если вещь соответствует указанному производителем качеству и характеристикам, однако не подходит вам по другим причинам, вы можете вернуть ее в течение 14 дней.

Группа технически сложных товаров подлежит обмену и возврату в срок до 15 суток, не считая дня совершения покупки. Однако возврат подобных товаров включает в себя проведение экспертизы в обязательном порядке для того, чтобы подтвердить обоснованность претензий потребителя. В завершении покупателю также возвращаются деньги или предоставляется замена товара.

Стоит помнить о том, что чек является важным доказательством совершения покупки и без данного документа товар у вас могут просто не принять. Также немаловажно то, что изделие должно

быть абсолютно новым, без следов эксплуатации. Согласно закону на вещах, подлежащих возврату должны присутствовать все бирки, ярлыки, этикетки и упаковки, которые изначально были при продаже. Необходимо отметить, что вещь не должна быть повреждена по вине покупателя. К примеру, если при примерке нового платья дома вы порвали молнию, продавец откажется производить обмен или возврат и будет совершенно прав.

Более того, зачастую у крупных торговых сетей существует отдельный регламент, в котором расписаны гарантийные сроки. С целью привлечения покупателей данные временные рамки обычно расширяют. К примеру, во многих магазинах сроком, в течение которого потребитель вправе отказаться от приобретенной вещи, считается 90 календарных дней.

При оплате наличными денежными средствами торговый представитель обязан в момент подачи заявления вернуть вам потраченную сумму денег. Однако законодательство не учитывает безналичную оплату товара, поэтому при оплате покупки банковской картой действуют совершенно другие правила.

Из-за нарастающего спроса на безналичный расчёт за покупки, в крупных торговых точках сложились определенные правила возврата денежных средств переводом на банковскую карту.

Средним сроком зачисления денежных средств на карту потребителя считается 3 – 10 календарных дней.

Знать свои законные права на возврат товара – необходимость в наши дни. Только руководствуясь правилами, установленными действующим законодательством, вы сможете защитить свои интересы, а также интересы своих родных и близких от необоснованных нарушений ваших прав со стороны продавца, вызванных незнанием закона. Однако если у Вас когда-нибудь возникнут вопросы, связанные с возвратом покупки, Вы можете смело обратиться за помощью к нашим специалистам.

Рассматривая вопрос с технической точки зрения, можно сказать то, что действующее законодательство предъявляет три основных

требования, соблюдение которых чрезвычайно важно для предотвращения разногласий между покупателем и продавцом.

Итак, вернуть недовольственный товар надлежащего качества представляется возможным в случаях, если:

- Соблюдены сроки возврата, прописанные в законе или уставе торговой точки;
- Соблюдены требования к внешнему виду возвращаемого изделия;
- Соблюдены требования к перечню документации (подробнее об этом можно узнать в Законе «О защите прав потребителей»), которая необходима для составления заявления об отказе от товара.

Если с первым пунктом все понятно, то с упаковкой товара и необходимой документации стоит разобраться более детально.

Технически, согласно законодательству, потребитель обязан сохранить упаковку товара в полном первоначальном виде, а именно: пломбы, ярлыки, этикетки и пр. Однако продавец не может аргументировать отказ от возврата тем, что целостность полиэтиленовой пленки, которая использовалась в процессе упаковки, нарушена.

На практике получается, что товар можно вернуть в магазин без вторичной упаковки-пленки, однако остальные элементы упаковки должны присутствовать в обязательном порядке.

Относительно последнего пункта, в законе четко указан список документов, которые необходимо предоставить при возврате, а именно:

- Паспорт или любой документ, подтверждающий личность;
- Кассовый или товарный чек;
- Банковская карта (в случае безналичной оплаты), на которую Вы получите свои деньги назад.