

Возврат непродовольственных товаров надлежащего качества



Каждый раз, когда человек посещает магазин и приобретает что-либо из товаров повседневного пользования, он, в юридическом смысле, осуществляет заключение договора купли-продажи.

Предметом такого договора является приобретаемый товар, а продавец и покупатель выступают сторонами такого договора.

Договор заключается устно, когда покупатель изъявляет желание приобрести что-либо из предложенного у продавца ассортимента. Документом, который подтверждает осуществление сделки, является кассовый или товарный чек, что выдается при оплате такого товара.

Стоит отметить, что некоторые из специальных налоговых режимов позволяют работать без кассового аппарата, соответственно, если продавец работает именно на таком налоговом режиме, он кассовый чек имеет право не выдавать.

Правовую основу регулирования отношений между продавцами и покупателями составляет Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее – «Закон»), с положениями которого полезно ознакомиться каждому.

Позволяет ли закон возвращать непродовольственную продукцию, если ее качество соответствует заявленному?

Закон позволяет обменивать как товары ненадлежащего качества, которыми невозможно пользоваться по назначению в силу утраты

ими необходимых характеристик, так и качества надлежащего, в которых сохранены все потребительские свойства. Если продавец продал товар некачественный, который покупателю, естественно, будет без надобности, последний имеет право вернуть товар и вернуть деньги на него, либо осуществить обмен такого товара на аналогичный.

Однако даже если с недовольственным товаром все будет в полном порядке, все равно есть возможность осуществить его возврат.

Если покупатель, что приобрел некий товар, придя домой и еще раз, хорошенько подумав, решил, что сделанная покупка ему не совсем подходит, то он может вернуть товар продавцу, при соблюдении определенных условий.

Согласно ст.25 Закона, если приобретенный товар не подошел по своим внешним атрибутам – цвету, размеру, форме, габаритам, фасону или комплектации, то такой товар может быть возвращен продавцу. Другими словами, если товар банально приобретателю разонравился, у него есть право на возврат.

Чтобы реализовать данное право, необходимо, чтобы совокупно были соблюдены следующие условия:

- 1) Возврат необходимо осуществить в течение 14 дней (сам день приобретения в этот срок не входит).
- 2) Должен быть сохранен товарный вид, не должно быть признаков ношения, все пломбы и ярлыки должны быть сохранены на своих «законных» местах.
- 3) Должен быть сохранен выданный кассовый (товарный) чек, либо иной подтверждающий документ. В отсутствии чека, покупатель имеет право подтверждать свои требования свидетельскими показаниями.

Однако, чтобы было меньше споров с продавцом, чеки лучше сохранять хотя бы на период течения четырнадцатидневного

срока.

4) Приобретенный товар не включен в специальный Перечень запрещенных к обмену товаров (о чем будет более подробно рассказано ниже по тексту).

Главным условием возврата является отсутствие признаков его эксплуатации. Учитывая, что ранее приобретенные вещи просто разонравились одному покупателю, но дефектов с качеством у него нет, продавцу нужно будет реализовать этот же товар иным покупателям. А для этого нужно, чтобы он оставался презентабельного вида.

Данное правило является императивным, и не может быть изменено даже путем обжалования в судебном порядке.

Если признаков ношения нет, обратно в магазин нужно отправляться в течение 14 дней с даты осуществления покупки. Сам день покупки в этот срок не входит.

Лучше всего, конечно, если покупатель предусмотрительно сохранит чек, который ему выдал продавец по факту оплаты товара.

При наличии чека продавец не оспорит ни факт осуществления, ни дату приобретения. Если же чек был утрачен или вовсе не взят с прилавка, тогда ситуация будет несколько сложнее, однако это не лишает права на обмен.

Закон предусматривает, что товар должен быть заменен на другой аналогичный, а если подобный товар у продавца будет отсутствовать, то можно потребовать возврата денег.

Также стороны могут договориться, что обмен будет произведен в тот день, когда необходимый товар появится в продаже.

Правило ст.25 Закона распространяется только на непродовольственные товары, помимо тех, которые определены Правительством. На товары продовольственные (съестные) надлежащего качества правила об обмене не распространяются. Их

можно поменять только в том случае, если в течение установленного гарантийного срока они оказались испорченными.

Правило о четырнадцати дневном сроке работает только в отношении товаров непродовольственных. Исключения составляют лишь те товары, которые определены в Перечне, утвержденном Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55.

В настоящее время в Перечень включены следующие категории товаров:

1) Вещи личной гигиены, например, зубные щетки, парики, расчески, а также иные подобные товары. Запрет логичен. Даже если у данной категории вещей сохранен товарный вид, никто не гарантирует, что они хотя бы раз не были в употреблении, и что ими не пользовался человек, не страдающий какими-либо заболеваниями.

2) Товары медицинского использования, например, лекарственные препараты, очки, линзы, инструменты и т.д.


3) Косметические товары, а также парфюмерия.

4) Продукция, которая отпускается на метраж (кабели, линолеум, ткани и прочее).

5) Чулочно-носочная и бельевая продукция.

6) Бытовая химия, сельскохозяйственные химикаты.

7) Мебель бытового назначения.

 Любые изделия, контактирующие с пищевыми продуктами (использующиеся для хранения, перевозки).

9) Ювелирные украшения (бижутерия к этому списку не относится).

10) Автомобили и мотоциклы, вело товары, машины для сельхоз работ, прицепы, средства механизации, плавательные средства

бытового назначения.

11) Любые животные и растения (животные в клетках, птицы, горшковые растения и цветы).

12) Гражданское оружие, комплектующие, патроны.

13) Книги, а также прочие непериодические издания (печатные календари, буклеты и тому подобное).

14) Сложные товары различных категорий, которые имеют гарантийные сроки:

- бытовая (радиоэлектронная, вычислительная, фотографическая и иная) техника и приборы;
- бытовые станки (для металла и дерева – режущие, обрабатывающие);
- электромзыкальная аппаратура и электронные игрушки (например, электрогитары и сложные электронные игрушки);
- бытовое газовое оборудование (например, газовые плиты).

Как уже указывалось выше, покупатель, при возврате товара, может поменять его на аналогичный, а если такого нет, то потребовать возврата денег за товар.

Деньги за товар должны быть возвращены в течение 3 дней с момента обращения.

Если устно разрешить процедуру не удастся, то покупатель может письменно обратиться к продавцу, чтобы иметь письменные доказательства требований, если дело дойдет до суда.

Для этого покупателю необходимо написать заявление на имя управляющего магазином, в котором была совершена «спорная» покупка.

Форма такого заявления законодательно не установлена, его можно составлять свободно, но с указанием всех необходимых реквизитов:

- сведения о покупателе и продавце;
- обстоятельства совершения покупки (дата, товар);
- норма закона, на которую ссылается покупатель и требования к продавцу;
- перечень приложений (чеки);
- дата и подпись.

Заявление необходимо составить в двух экземплярах. Один передать продавцу, а на втором получить подпись работника магазина, который осуществил принятие заявления и дату принятия.

О праве на возврат товара в течение 14 дней знают многие, однако конкретные правила осуществления такого возврата могут вызвать на практике определенные сложности.

Люди часто забывают, что есть Перечень товаров, которые обменять будет невозможно. Как правило, продавцы, что занимаются реализацией подобной категории товаров, заблаговременно вывешивают информационные таблички об этом на витринах.

Также не нужно забывать, что для возможности обмена, товар не должен быть в эксплуатации.

Если купить обувь, потом две недели ее носить, а затем решить обменять ее на аналогичную, то отказ продавца от данного действия будет совершенно законным и обоснованным.