

Возврат ношенного товара



Согласно действующему законодательству РФ вернуть практически любую покупку можно в течение 2-х недель. Однако в данном правиле есть ряд нюансов, с которыми необходимо ознакомиться прежде, чем заявить о возврате товара. Но многие потребители зачастую задаются вопросом: «Возможен ли возврат товара, который был определенное время в употреблении, в течение того же общеустановленного срока?». Для ответа на этот вопрос необходимо обратиться к правовым актам, регулирующим коммерческие отношения между продавцом и покупателем.

Условия возврата одежды обратно в магазин

Опираясь на 25 статью закона «О защите прав потребителей» можно сделать вывод о том, что вернуть можно практически все недовольственные качественные товары. Исключение составляют только некоторые группы продукции, такие как: купальники, чулочно-носочные изделия, белье и подобное.

В остальных случаях возможен возврат покупки, если сохранен ее первоначальный товарный вид, целостность упаковки и все ярлычки. Также важную роль играет тот факт, что вещь не должна быть ношеной.

При обмене товара необходимо иметь с собой кассовый чек или любой другой документ, подтверждающий факт оплаты. При отсутствии таковых, можно руководствоваться показателями свидетеля, который присутствовал при совершении сделки.

Покупатель может потребовать замены некачественного товара на аналог, если на момент подачи заявления он будет присутствовать в магазине. Также заявитель вправе потребовать возврата потраченной денежной суммы. Данную просьбу продавец

должен удовлетворить в течение 3-х дней.

Так какие же варианты решения проблемы может предоставить продавец при обращении покупателя:

- Заменить бракованное изделие качественным аналогом;
- Заменить некачественную продукцию другой подобной моделью или товаром аналогичной торговой марки (при ценовом несоответствии продавец обязан произвести перерасчет);
- Предоставить соразмерную скидку на некачественный товар;
- Оплатить устранение дефекта товара покупателем или третьим лицом;
- Возместить полную стоимость товара.

Вышеупомянутые требования могут быть применены в течение всего гарантийного срока, а при его отсутствии в период до 2-х лет.

После обнаружения дефекта в продукции потребитель должен составить заявление, в котором должны быть четко указаны его требования. Документ должен быть составлен в 2-х экземплярах, один из которых вручается продавцу с целью засвидетельствования претензии подписью. Также возможен вариант отсылки заявления почтой с уведомлением о принятии.

О возврате обуви также можно прочитать в разделе недовольственных товаров закона «О защите прав потребителей». В данном документе сказано, что вернуть обувь можно как в первоначальном состоянии, так и бывшую в носке. Несомненно, вернуть обувь, которая сохранила свой товарный вид намного легче.

В первую очередь, нужно знать, что любая обувь, которая не была в эксплуатации, подлежит возврату в течение 14 дней после совершения покупки. Обосновать возврат можно следующими причинами:

- Покупка не подошла по цвету, размеру, фасону, комплектации и т.д.;

- После совершения сделки в товаре были выявлены дефекты, о которых не упоминал продавец;
- Покупатель не нуждается больше в купленной продукции.

Выбрав один из пунктов, можно смело нести обувь в магазин при условии, что:

- Обувь не была в носке;
- Пара сохранила свой первоначальный товарный вид;
- На ней присутствуют все ярлыки и этикетки.

Вместе с вещью, которую покупатель намеревается сдать в магазин, необходимо иметь доказательство совершения оплаты покупки: товарный или кассовый чек.

При соблюдении всех вышеуказанных требований, покупатель может рассчитывать на следующий исход событий:

- Продавец возместит все убытки с покупки;
- Торговый представитель предложит совершить обмен обуви на схожую по цене и комплектации модель;
- Продавец производит обмен на товар, ценовая категория которого будет выше или ниже первоначальной покупки, однако потребует доплату или же компенсирует разницу.

Очень важно помнить, что любая торговая точка или магазин, реализующий продукцию, должен соблюдать основные нормативно – правовые акты. В случае, если вы уверены в правомерности своих действий, однако продавец отказывается совершить возврат или обмен, необходимо обратиться в вышестоящие инстанции, к примеру, в Роспотребнадзор, Прокуратуру или Суд.

Итак, процедура возврата новой обуви, которая не подошла потребителю по каким-либо нюансам, достаточно проста как для покупателя, так и для продавца. Чего нельзя сказать о возврате обуви, которая была в носке.

Во-первых, вернуть ношенную обувь просто по той причине, что она по каким-то характеристикам больше не подходит покупателю нельзя. Для возврата бывшей в употреблении пары обуви

необходима веская причина – наличие существенного недостатка, выявленного в процессе эксплуатации.

В таких обстоятельствах от покупателя не требуется сохранение бирок, ярлычков или товарного вида обуви.

Такое грубое нарушение прав потребителя, как реализация некачественного товара со стороны продавца обязует его:

1. Вернуть в полном размере потраченную сумму денег;
2. Произвести обмен обувной модели на аналог (с доплатой или компенсацией);
3. За свой счет исправить дефекты;
4. Отдать покупателю некачественный товар, при этом выплатив определенную часть от стоимости покупки.

Очень важным моментом, который нельзя упускать из виду, является тот факт, что брак продукции должен быть исключительно производственным и возникать не по вине покупателя. Также после попыток самостоятельного ремонта обуви продавец вправе отказать в процедуре возврата.

Немаловажно понимать, что вернуть обувь, которая была в носке, можно только в течение гарантийного периода. В большинстве случаев он составляет от 1 месяца до 45 дней со дня начала сезона. Примечательно то, что срок, установленный продавцом, в обязательном порядке должен быть не меньше срока, заявленного производителем.

Согласно законодательству, началом зимнего периода является 1 ноября, весеннего – 1 апреля, летнего – 1 июня, а осеннего – 1 сентября. При этом в основном законе, защищающем права потребителя, можно найти информацию касательно отсутствия гарантийного срока. В подобных ситуациях, как правило, по умолчанию назначается гарантия в 2 года с момента приобретения товара.

При предъявлении претензии продавцу необходимо соблюдать определенную последовательность:

Для начала покупатель должен предоставить заявление на листе А4, в котором будут указаны его основные требования (также возможен печатный вариант).

В заявлении необходимо указать следующие данные:

1. Полное название торговой точки, где была совершена покупка;
2. Контактные и личные данные заявителя;
3. Основания для возврата или обмена;
4. Требования заказчика с указанием способа удовлетворения просьбы (к примеру, если требованием является возврат денежных средств, заказчик может указать банковские данные);
5. Информация о сопровождающей документации (чеки, видео и так далее);
6. Дата вручения заявления продавцу.

Претензия должна быть написана в двух экземплярах: один для личного пользования, второй для продавца. После составления заявления необходимо лично посетить торговую точку и вручить документ с претензиями продавцу. Далее обе стороны должны подписать заявления. Также при себе желательно держать паспорт и документы, подтверждающие совершение покупки именно в данной торговой точке.

После предоставления претензии необходимо ждать ответа от продавца. После рассмотрения заявления (в течение 7 рабочих дней), торговый представитель может отклонить претензию, ссылаясь на нормы законодательства, либо принять требования заявителя или же назначить экспертизу.

Экспертиза должна быть проведена в течение 20 рабочих дней, а сразу после появления результатов продавец обязан уведомить покупателя. Имейте в виду, что при любом нарушении закона со стороны продавца, потребитель может отстаивать свои интересы в вышестоящей инстанции.