

Возврат по гарантии товара



Любой купленный товар должен отвечать ряду требований, которые предъявлены нормативными актами и различными нормами. Именно поэтому любой продавец предоставляет гарантию на свой товар. Можно сказать, что гарантия является подтверждением качества товара и его соответствия принятым стандартам.

Следует понимать, что продавец или производитель обязаны действовать строго в соответствии с действующим законодательством относительно гарантий на свой товар.

Законные права покупателя на осуществление возврата приобретенной продукции

Обратимся к законодательным актам и попробуем разобраться, какие права имеет покупатель при желании вернуть купленную продукцию. Прежде всего, следует сказать, что для детального понимания всей ситуации следует обратиться к 25 статье Федерального закона. Именно там можно найти всеми знакомое выражение – закон «О защите прав потребителя». Именно данным законодательным актом регулируется вопрос относительно возврата или обмена товара по гарантии.

Следует понимать, что человек вправе обменять товар в течение 14 дней с момента покупки. Несмотря на это существует ряд ограничений, о которых следует знать потребителю.

Давайте рассмотрим их перечень:

- Товар должен быть не употребленным. Также обязательно сохранение товарного вида. В случаях если товар был использован, поврежден или на нем есть какие-либо дефекты (поврежден при распаковке), то продавец вправе

- отказаться от обмена;
- Обязательно наличие чека. В теории можно прибегнуть к помощи свидетеля, просмотрам камер и так далее. Но на практике без наличия чека добиться справедливости достаточно сложно. Чаще всего в таких случаях необходимо будет прибегать к судебным разбирательствам, выиграть который будет крайне сложно;
- Список товаров, которые нельзя обменять или вернуть. Эти товары описаны на страницах 25 статьи Федерального закона.

Следует также сказать, что в ряде других случаев гарантия может не распространяться на товары и продавец вправе отказать в обмене покупателю.

Давайте рассмотрим эти случаи:

- Повреждения, вызванные покупателем. Подобное практически всегда связано с нежеланием читать инструкцию. Если в инструкции указано, что купленный товар нельзя держать во влажном месте, а покупатель попал с ним под дождь, претензии предъявлять не стоит. Также очень часто электронные приборы возвращают из-за того, что они не работают в результате скачков напряжения или неправильно обращения. В этих и других подобных случаях гарантия не действует, ведь купленный товар вышел из строя по вине покупателя;
- Механические повреждения. Здесь все просто и понятно, нельзя вернуть поврежденную вещь. Даже в случаях, если в товаре есть неисправности от производителя, он вправе отказать принимать его по гарантии из-за наличия повреждений;
- Повреждение фирменных знаков или серийных номеров. Подобное может стать причиной обоснованного отказа. Дело в том, что именно наличие всех знаков и номеров может подтвердить, что это фирменный товар, а не подделка.

Следует заметить, что в настоящий момент продавец не обязан

принимать назад товар в случае, если он не подошел покупателю, но при этом не имеет дефектов.

На практике продавцы часто согласны менять товар (например, в интернет-магазинах одежды), но это не значит, что они обязаны это делать.

После того, как покупатель приносит товар продавцу с желанием его вернуть или обменять по гарантии, он должен написать соответствующее заявление. Данное заявление будет рассмотрено в течение десяти дней. По истечению этого времени покупателю должны известить об ответе. Если продавец готов принять товар и выплатить его полную сумму по гарантии, то сделать он это должен в течение трех дней после ответа. В противном случае, согласно действующему законодательству, продавец обязан выплачивать покупателю неустойку ежедневно в размере 1 % от общей стоимости товара.

При желании покупателя, товар по гарантии может быть заменен другим таким же.

Разберемся также, что может требовать покупатель от продавца:

- Устранить дефекты, и восстановить товар. К примеру, подобное часто происходит с техникой. Купленный телефон или планшет может тормозить, а причина в его прошивке. В таком случае по гарантии продавец может просто поменять систему, и все будет работать правильно;
- Вернуть полную сумму, которую заплатил покупатель по чеку. При этом сумма возвращается в полном объеме, без каких либо вычетов;
- Возместить стоимость ремонта. Подобное сделать достаточно сложно, ведь необходимо доказать, что поломка связана именно с продавцом/производителем;
- Замена на другой товар. Практически всегда это замена на такой же товар, но бывают случаи, когда заменить можно и на другой, схожий. Все это зависит от специфики товара и желания обеих сторон;

- Уменьшить стоимость, которая будет соответствовать дефекту. Точнее говоря, приобретая что-то с браком, можно просить о скидке, которая будет соизмерима с потерями от конкретного дефекта. В таком случае продавцы чаще всего сразу и быстро идут на компромисс.

Продавец обязан выполнять требования потребителя (покупателя), если они отвечают законодательным актам. При этом продавец не может настаивать на покупке другого, более дорогого товара, товара, замене или скидки. Подобное происходит только при желании клиента и общей договоренности.

Помимо всего прочего продавец обязан оплатить обратную доставку за товар и в случае замены оплатить доставку нового.

Для понимания своей ситуации стоит рассмотреть множество случаев относительно порядка возврата товара, который находится на гарантии, предусмотренных законодательством:

- Продавец обязан вернуть покупателю сумму по чеку, если последний этого требует;
- Возврат товара происходит только в тех случаях, когда товар был поврежден, деформирован или сломан еще до попадания в руки покупателю. Доказать это можно при помощи специальной экспертизы, оплачивать которую должен продавец. В ходе экспертизы будет установлено, когда и каким образом был поврежден товар. При этой процедуре могут присутствовать обе конфликтующие стороны. Если результат экспертизы не устраивает покупателя, обжаловать его можно подав иск в суд;
- Если доказано, тем или иным образом, что товар был поврежден еще до попадания в руки покупателя, последний вправе требовать дополнительной компенсации. Это могут быть затраты на доставку, возмещения повреждений принесенных неисправностью и прочее. Такие вопросы часто приводят конфликтующие стороны в суд, где решается вопрос;
- Иногда бывают случаи, когда продавец не соглашается

расторгнуть договор с покупателем. В таком случае, последний должен предъявить претензии к продавцу в письменном виде. Заявление делается в двух экземплярах, один из которых остается у продавца, а второй у покупателя. Если подобное заявление продавец не хочет принимать, то следует отправить его заказным письмом, что будет подтверждением в суде;

- Продавец возмещает деньги за товар только в тех случаях, когда он не может предоставить покупателю аналогичный. Вопрос достаточно щепетильный, ведь часто вопрос здесь становится принципиальным относительно цвета, раскраски, мелких деталей, формы и так далее. Также обмен на аналогичный товар должен быть произведен таким образом, чтобы покупатель получил качественный товар.

Следует сказать, что в настоящий момент бывают множество различных ситуаций из-за несовершенства законодательства. С одной стороны продавец часто выступает посредником, а значит, предъявляются свои претензии производителю. Такая цепочка может состоять из многих звеньев и иногда возврат товара становится мукой. Также есть уловки, при помощи которых продавец может доказать, что товар был поврежден после продажи.

С другой стороны, покупатель также может «перегибать палку» требуя вернуть деньги за товар, когда продавец может обменять его на другой, не веря в высокое качество нового. Также не совсем понятны дополнительные требования относительно морального ущерба, уплаты доставки и так далее. Нет четких рамок, а значит понятие размытое. Такие вопросы часто решаются в судебном порядке, а решения по ним выносятся даже не на основании законодательных актов, а на других аналогичных решениях, которые были приняты судами в последнее время.

Оформление возврата осуществляется бухгалтерским отделом. Для покупателя данная процедура достаточно проста, но вот для продавца это настоящая головная боль, ведь следует заполнить множество документов и сделать много расчетов.

При начислении денежной суммы, которую должны вернуть покупателю очень часто возникает множество вопросов. Самым большим из них являются налоги, которые были уплачены покупателем при приобретении товара (НДС).

Проблема в том, что в законодательных актах нет никакой информации относительно того, должен ли продавец выплатить и эту денежную сумму покупателю. Подобное часто можно опустить или решить вопрос на месте, при небольших покупках, но вот когда дело заходит о товарах, купленных на десятки или сотни тысяч, дело совсем другое.

Для правильного оформления всей процедуру относительно возврата товара покупателю, продавцу необходимо руководствоваться следующими документами:

- письмом Центрального банка Российской Федерации. Оно было опубликовано под названием «Об утверждении порядка ведения кассовых операций в Российской Федерации». Принято в исполнение с октября 1993 года;
- пособием «Методические рекомендации по учету оформления операций приема, хранения и отпуска товаров в организациях торговли»;
- деловым письмом УМНС – «О порядке оформления организациями возврата товара покупателем». Этот документ является самым важным и именно на него чаще всего ориентируются при возврате денежной суммы за покупку. Именно тут поясняется весь порядок начисления выплат покупателю (возврат средств) из главной кассы.

Вообще необходимо сказать, что в настоящий момент нет единого документа, на основании которого можно регулировать подобные конфликты. Поэтому каждый продавец и покупатель обращаются к различным источникам, которые часто противоречат друг другу. В результате может получиться конфликтная ситуация.

Тем не менее практически всегда продавец готов пойти на уступки, если его вина была доказана. В таком случае последним

этапом оформления документов будет специальная накладная, один экземпляр которой остается в магазине, а второй дается покупателю. Именно по данной накладной, выданной продавцом, потребитель может получить возврат денежных средств.