

Возврат товара без брака



Практически каждый человек хотя бы раз в жизни сталкивался с ситуацией, когда спонтанная покупка или дорогостоящий подарок оказался ненужным и просто лежит на полке, а оснований для возврата у вещи нет: товар исправно работает, полностью соответствует характеристикам и т.д. Однако согласно закону, вернуть покупку, которая не совсем удовлетворяет требования покупателя, действительно можно. Как же это сделать?

Что говорит закон о возврате продукции надлежащего качества?

Как показывает практика, с требованием возврата товара обычно обращаются покупатели, которые желают вернуть некачественный товар. Основным нормативно-правовым документом, регулирующим разногласия покупателя и продавца по данному вопросу, является статья 18. Итак, давайте внимательно изучим, какие именно пути решения предлагает законодательство.

При обнаружении существенного недостатка в покупке покупатель имеет право:

- Потребовать у продавца замены бракованного товара на аналогичную модель надлежащего качества (в соответствии с маркой, артикулом и характеристиками);
- Потребовать обмен бракованного изделия на качественную продукцию другого производителя, произведя при этом перерасчет цен;
- Попросить покупателя предоставить соразмерную недостаткам скидку на покупку;
- Запросить у продавца исправить недостаток товара в рамках допустимых законодательством сроков (ремонт производится за счет продавца или третьих лиц,

допустивших брак);

- Обратиться к продавцу с требованием расторжения коммерческого соглашения и возврата денежных средств, согласно полной стоимости товара, указанной в документах;

Также покупатель имеет право потребовать у продавца компенсации материального ущерба, который потребитель понес в результате эксплуатации бракованного изделия. Все вышеперечисленные требования возможны только при соблюдении двухнедельного срока, который отсчитывается со следующего дня после покупки.

Однако если был обнаружен брак у сложно технического изделия, а 14 дней с покупки давно прошло, вернуть товар можно при следующих обстоятельствах:

- У товара были выявлены существенные недостатки;
- Были нарушены правила устранения недостатков;
- Товар не был в пользовании более 30 дней в течение года из-за постоянного пребывания в ремонте.

Потребителям также необходимо знать, что утеря кассового чека не отменяет и никак не изменяет права покупателя на возврат товара. Продавец, со своей стороны, должен принять заявление от покупателя и в случае необходимости провести экспертизу (при личном присутствии покупателя). Стоит помнить, что, если экспертиза подтвердит факт того, что требования покупателя были необоснованными, потребитель обязан возместить продавцу все убытки, связанные с проведением экспертизы. В случаях, если покупатель хочет обжаловать результат экспертизы, он должен обратиться в вышестоящие инстанции, к примеру, в судебные органы.

Если потребитель сможет доказать, что недостатки возникли до совершения сделки с продавцом, то это продавец несет полную ответственность за реализацию бракованного товара.

К сожалению, на деле все не так просто. Зачастую работники

магазина имеют большой опыт в решении подобных вопросов, поэтому уличить их в нарушении действующего законодательства достаточно трудно.

Также стоит обратить внимание на оплату доставки товара до торговой точки. В случае перевозки крупногабаритных покупок при наличии в них существенных недостатков расходы на транспортировку полностью берет на себя продавец.

При возникновении любых вопросов обращайтесь к юристам нашего сайта. Вы можете быть уверены в получении грамотной юридической помощи не только относительно действующего законодательства, но также с учетом реальных ситуаций, довольно часто встречающихся на практике.

В первую очередь возврат товара производится в том же магазине, где он был ранее вами приобретен. Попытки сдать товар в другой торговой точке, даже при наличии чека, не увенчаются успехом.

Важно отметить, что при покупке дорогостоящего товара продавец ставит подпись на кассовом или товарном чеке. Возврат возможен только при наличии этой подписи, поэтому при совершении покупки стоит обратить на это внимание.

Еще один важный нюанс: не стоит вести себя агрессивно и вызывающе. Все вопросы, которые может задать продавец, а также проверка товара – входят в прямые обязанности продавца. Поэтому не стоит относиться к этому негативно.

После визуального осмотра товара составляется заявление на возврат. В данном документе обычно указываются личные данные заявителя, причины и основания для возврата товара с ссылками на действующее законодательство. При правильном соблюдении регламента возврата вся процедура обычно занимает не более 15 минут.

Важный момент: попытайтесь вспомнить, как именно вы рассчитывались за покупку. Если покупка была совершена с

помощью безналичной операции, будьте готовы предъявить банковскую карту, так как потраченные средства скорее всего вам вернут именно на нее.

Также стоит запомнить, что продавец не обязан возвращать вам денежную сумму непосредственно в момент обращения. Согласно закону, у торгового представителя есть определенный срок, в течение которого он может вернуть деньги покупателю.

Торговый представитель может отсрочить возврат только в следующих ситуациях:

- при отсутствии наличных средств в кассовом аппарате;
- при отсутствии руководства или администратора, с чьего одобрения производится выдача средств;
- если возврат средств в момент подачи заявления противоречит установленным в данной сети правилам.

Из статьи 25 закона «О защите прав потребителя» можно сделать вывод, что покупатель имеет право обменять недовольственный товар, качество которого соответствует заявленному, в случае, если покупка не подошла по цвету, форме, габаритам или любым другим параметрам. Если аналогичная модель товара отсутствует на складе или в магазине, или не соответствует вашим требованиям и ожиданиям, вы имеете право и вовсе расторгнуть сделку с продавцом и вернуть потраченные деньги.

Вернуть таким образом деньги за качественный товар – единственный вариант. Одним условием для процедуры является соблюдение срока в две недели с момента покупки. В этом случае потребителю необходимо написать заявление с требованием возврата средств.

Для того чтобы грамотно оформить заявление на возврат, необходимо указать в адресной части (правом верхнем углу) имя директора магазина, в котором был приобретен товар, полное название торговой точки и ее адрес. Далее необходимо указать личные данные заявителя: Ф.И.О., фактический адрес проживания, паспортные данные или номер любого другого документа,

удостоверяющего личность.

После заполнения шапки документа необходимо перейти к основной части. После слова «Заявление» необходимо изложить суть проблемы. Повествование желательно подкрепить данными о покупке (артикул, марка и производитель). Закончить заявление необходимо формулировкой с требованием возврата денежных средств. Напоминаем, что требовать продавца оплатить доставку товара от вашего дома до магазина в случае, когда возврату подлежит качественный товар, не представляется возможным. Также при возврате качественного товара можно не указывать причину в заявлении. Однако при желании можно написать, что вы возвращаете товар, так как он не соответствует желаемым характеристикам (цвет, форма, размер и так далее).

После завершающей фразы: «В связи с вышеизложенным, прошу вернуть мне деньги за данный товар» напишите приоритетный для вас способ получения денежной суммы. Вы вправе выбирать между почтовым переводом, выплатой наличными или переводом на банковскую карту. При выборе последнего варианта не забудьте дать необходимые реквизиты для осуществления перевода.

В первую очередь необходимо знать, что претензия составляется в двух экземплярах, по одному заявлению на руки продавцу и покупателю.

Как же должно выглядеть заявление?

1. В преамбуле заявления укажите: реквизиты лица, которому направлена претензия (полное наименование торговой точки, адрес), контактные и личные данные заявителя согласно документу, удостоверяющему личность.
2. Пропишите информацию о покупке: дату совершения приобретения, данные об изделии, его артикул и номер модели (согласно приложенной к нему документации).
3. Лаконично и без лишних деталей укажите, что именно не устраивает вас в изделии (неудобства, которые были вызваны эксплуатацией данной покупки).

4. Отметьте, что в случае возникновения спорных ситуаций вы настаиваете на проведение независимой экспертизы относительно качества товара. Также попросите продавца в письменной форме послать вам уведомление о дате и месте проведения экспертизы, при которой вы будете присутствовать лично.
5. Четко пропишите каких действий со стороны продавца вы ожидаете в конечном счете: ремонт продукции, обмен на аналогичную модель, расторжение соглашения.
6. Отметьте, прилагаются ли к заявлению какие-либо сопутствующие документы (ксерокопии чеков).
7. Подкрепите заявление своей личной подписью и датой составления.

Стоит отметить, что отдать заявлению вы можете любому лицу, работающему в магазине, будь то продавец, кассир, менеджер или администратор. Будьте готовы отдать один экземпляр сотруднику, а на втором попросите его поставить подпись, дату и наименование его должности. Это заявление оставьте при себе.

Внимательно отнеситесь к требованию продавца отдать сопутствующие документы к заявлению, подтверждающие факт оплаты (к примеру, кассовые чеки). Даже если торговый представитель настаивает на возврате документов, стоит оставить их при себе. В крайнем случае, заблаговременно сделайте копии всех документов для себя.