

Возврат товара, без гарантийного срока



Каждый гражданин Российской Федерации наделен правами, которыми не всегда пользуется, сейчас идет речь о правах потребителя, которые прописаны в Федеральном законе «О защите прав потребителей». Не многие знают, что товар можно вернуть в магазин, не имея при этом чека. А это можно сделать, и об этом мы поговорим далее. Согласно уже упомянутого выше закона, потребитель имеет право вернуть товар покупателю, если он не подходит ему, а также обменять товар соответствующий его требованиям, в том числе и новый.

Можно ли вернуть купленный товар, если в отношении него не действует гарантия?

Чтобы ответить на такой вопрос нужно разобраться в свойствах продукта и характере недостатков. Например, статья 18 Федерального закона «О защите прав потребителей» говорит, о том, что если товар является технически сложным, и у потребителя нет возможности сразу обнаружить недостатки, то он правомочен отказаться от товара и вернуть его продавцу, а также получить потраченную сумму, которую оплатил за товар. Данным правом можно воспользоваться в пятнадцатидневный срок со дня приобретения данного товара.

А вот пункт 5 этой статьи в случае не предоставления чека или иных документов, подтверждающих покупку товара, продавец обязан принять товар и удовлетворить требования потребителя. В противном случае магазин будет нести ответственность за несоблюдение законодательства Российской Федерации.

Конечно, законодательно не прописано, что отсутствие гарантийного талона не является основанием для отказа от исполнения требований покупателя, но именно под фразой «иные документы» в этой статье подразумевается, в том числе и гарантийный талон.

Продавец в этом случае тоже правомерно хочет получить гарантийный талон, ведь он содержит серийный номер проданного товара, и позволит четко определить, этот ли товар был, приобретен по этому платежному документу в данном магазине или нет.

Обратите внимание, что в случае отсутствия серийного номера, ну или у покупателя имеется документ, например, договор или товарный чек с указанием серийного номера, то гарантийный талон в данном случае не требуется.

Но если у потребителя нет договора, гарантийного талона и чек не сохранился, то продавец может отказать в удовлетворении требования покупателя, не стоит огорчаться, необходимо обратиться в суд, за защитой прав.

Законодатель федеральным законом «О защите прав потребителей» регулирует отношения между продавцом и потребителем. Его положения направлены на права потребителей, а точнее на их защиту, а также возлагает обязанности на продавца по получению товара, несоответствующего качества, а также соответствующего, но не подходящего покупателю.

Если потребитель захотел вернуть товар продавцу, у него есть для этого четырнадцать дней, со дня, следующего за днем покупки товара.

Для возврата законодатель устанавливает несколько условий:

1. Товар, не использовался по назначению.
2. Товар, не утратил свои свойства и товарный вид
3. Ярлыки и пломбы не повреждены на товаре.

Соответственно, если товар не использовался, сохранил свои свойства и товарный вид, а также пломбы и ярлыки не повреждены потребитель имеет полное право вернуть товар продавцу.

Но, как и из любого правила есть исключения, то есть даже если соблюдены все условия для возврата товара, потребитель не может воспользоваться своим правом в отношении следующих вещей:

1. Вещи личного пользования
2. Постельное и нижнее белье
3. Детские (мягкие) игрушки
4. Лекарственные средства и другие продукты фармацевтики
5. Сложные технические устройства

Весь перечень товаров, не подлежащих возврату можно посмотреть в Федеральном законе «О защите прав потребителей».

Обратите внимание, что товары, которые приобретались со скидкой или по акции, можно вернуть, только не все об этом знают, а продавец в свою очередь пользуется недостаточной юридической грамотностью потребителей. Даже если на них написано, что возврату и обмену не подлежат, это будет неправомерно, тем более, если он будет возвращен в положенный срок.

В случае приобретения товара, не соответствующего по качеству, с не установленными гарантийными сроками и сроками годности, потребитель должен составить претензию к качеству приобретенного товара. Но тут важно помнить, что недостатки могут быть обнаружены в течении 24 месяцев со дня получения товара покупателем. Это правило предусмотрено в статье 19 ФЗ «О защите прав потребителя».

Продавец обязан отвечать за качество товара, в том числе и за его недостатки, с не установленным гарантийным сроком, но только в том случае, если потребитель сможет доказать, что недостатки возникли до получения им продукта торговли.

Важно запомнить! Что, возвращая товар, который является составляющей комплекта, необходимо возвращать только в комплекте.

А теперь переходим, к самому главному, чтобы вернуть товар продавцу, покупатель должен подать заявление к руководству магазина, где была совершена покупка.

Заявление составляется в свободной форме, но в нем должны присутствовать следующие обязательные элементы:

- наименование и реквизиты юридического лица, которое осуществило продажу товара.
- личные данные потребителя, адрес и телефон (для связи).
- содержательная часть заявления должна описывать товар, дата покупки, все недостатки купленного товара, с указанием данных, когда были они, обнаружены, а также при каких условиях.
- указывается стоимость товара, уплаченная при покупке.
- дата обращения и подпись с расшифровкой заявителя.

Соответственно, если имеются свидетели факта покупки товара, необходимо сообщить их данные, что они могли подтвердить данный факт.

В случае возврата товара, не соответствующего по качеству, потребитель имеет право, не предоставляя чек, подтверждающий покупки требовать:

1. Заменить товар, на другой и произвести перерасчет, в случае неравнозначности стоимости товаров.
2. Вернуть уплаченные деньги за товар.
3. В случае принятия некачественного товара, снизить цену товара соразмерно недостатку, или возмещения стоимости устранения этих недостатков.

А вот главным условием для принятия продавцом товара соответствующего качества, это сохранения всех ярлыков, пломб и товарного вида.

И на заметку, для доказательства факта покупки в данном магазине может послужить штрих-код на упаковке товара; показания свидетелей; дубликат чека, который остается у продавца.

Помните, что закон «О защите прав потребителей» в большей степени защищает покупателей, от недобросовестных продавцов.