

Возврат товара без коробки закон



Совершая покупки, потребитель, как правило, не думает о возврате товара и надеется, что приобретенный товар будет отвечать всем заявленным на него требованиям.

Однако случается, что каким-либо причинам купленный товар нужно вернуть. При выполнении процедуры возврата требуется брать во внимания правила и условия, что описаны в ФЗ РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Для многих продавцов наличие упаковки товара является важной гарантией того, что товар был приобретен именно в данном месте. Но не все знают, что такое требование не имеет под собой законных оснований.

Как можно законно вернуть приобретенную продукцию без упаковки?

Взаимоотношения и соглашения купли-продажи товаров между продавцом (изготовитель, его представитель) и покупателем регулируются ГК РФ. По Закону наличие чека (товарный или кассовый) – свидетельство того, что товар был приобретен в данном месте, в данное время, а наличие упаковки (коробки) не является обязательным требованием.

Важно помнить, что товар без чека и упаковки подлежит возврату при условии, что он имеет несоответствующее качество.

Ст. 18 Закона защищает права покупателя при возврате товара без коробки, если таковой имеет несоответствие нормам качества, т.е. отсутствие упаковки в этой ситуации не может

послужить отказом продавца в удовлетворении просьбы клиента.

Помимо сказанного, эта статья содержит перечень прав потребителя и его требований к продавцу относительно купленного товара несоответствующего качества.

Закон закрепляет за покупателем право требовать выполнения возврата, замены товара, снижения его покупной цены или передачи в ремонт, если таковой является товаром несоответствующего качества. Клиент оставляет за собой право выбора касательно осуществления продавцом той или иной претензии.

Совершая процедуру возврата товара без коробки (иной тары), клиент вправе подтвердить свою ранее сделанную покупку свидетельскими показаниями, что утверждено в ГК РФ.

Закон не содержит информацию о том, что принятие товара продавцом невозможно без упаковки, также не относит данное требование к основным. Согласно Закону, покупатель может вернуть товар некачественный товар, аксессуары (элементы), что шли с ним в комплекте, но возврат не касается его упаковки и быстро портящихся деталей, что повреждаются при использовании товара.

Информация касательно процедуры возврата (ст.21 Закона) была дополнена согласно Приказу МАП РФ от 20.05.1998 №160 «О некоторых вопросах, связанных с применением Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Приказ). Однако продавец может принять решение по ситуации возврата, учитывая сложившиеся обстоятельства.

Знайте, что имеющаяся на упаковке (коробке) маркировка товара несет важную информацию о производителе, а также сведения о необходимости сохранить ее, поэтому тару не следует выбрасывать.

При предъявлении покупателем претензии о возврате (обмене) товара, ссылаясь на качество последнего, клиент обязан будет

предоставить вместе с самим товаром и его коробку, что является требованием изготовителя.

При возврате товара должного качества согласно Закону, к обязательным условиям для выполнения этой процедуры относят сохранность его товарного вида и потребительских свойств. В ст. 25 Закона оговорена возможность совершения возврата именно изделия, как соответствующего, так и не соответствующего качества, что не касается его упаковки.

Товар с браком или плохого качества без проблем можно вернуть обратно.

Представитель магазина (организации), что не желает принимать товар несоответствующего качества без коробки (иной тары), тем самым отказывает покупателю в его законной просьбе. Другими словами, действия такого продавца не легитимны.

Поэтому клиент вправе указать продавцу на его ошибку. Согласно Закону, требование о возврате товара с браком (дефектом) и передаче за него всей суммы оплаченных средств покупателю, должно быть удовлетворено продавцом сразу.

По Приказу условия для осуществления клиентом процедуры возврата товара некачественного следующие:

- товар подлежит возврату в целом, т.е. со всеми имеющимися к нему составными частями;
- продавец правомочен выполнить проверку относительно полноты комплектации проданного ранее товара;
- потребитель может не выполнять возврат упаковки товара и его комплектующих, что стали непригодны на начальном этапе использования изделия;
- покупателю не может быть отказано в процедуре возврата товара при отсутствии тары и деталей, что вышли из строя в начале его эксплуатации.

Однако помните, что вышедшие из строя составные части товара и его тару необходимо взять с собой в магазин. В случае, если

они не сохранились, это не считается нарушением. Однако полнота комплектации товара дает гарантию на осуществление беспрепятственной процедуры его возврата.

В случае, когда покупка была выполнена через интернет-магазин, то процедура возврата выглядит по-другому, т.к. приобретение товара происходит дистанционно. Регулирование правил купли-продажи в таком магазине выполняется Законом (ст. 26.1) и Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

По информации, что содержится в вышеописанных законодательных актах, приобретенные посредством интернет-магазина товары получателем могут быть возвращены обратно в течение 7 дней после их доставки.

Следует отметить, что покупатель вправе не указывать причину отказа от товара.

В обязанности курьера, помимо передачи товара клиенту, входит требование о вручении ему «Памятки об условиях и сроках возвращения товара» (далее – Памятка), т.е. предоставление информации в письменной форме. Когда такой документ не был передан покупателю, то срок возврата товара увеличивается до 3 мес., независимо от его упаковки. Этот документ должен содержать сведения касательно порядка, сроков возврата покупки обратно, в т.ч. и товара без упаковки.

Информация, содержащаяся в Памятке:

- реквизиты интернет-магазина (адрес его местонахождения, полное юридическое название организации-продавца), по которым необходимо отправить товар;
- распорядок работы организации-продавца (интернет-магазина);
- сроки, согласно которым может быть выполнен возврат товара обратно продавцу (в интернет-магазин), как максимальный, так и минимальный;
- обязательства покупателя перед продавцом касательно

- сохранности: товарного вида, потребительских свойств товара соответствующего качества; документов, что подтверждают факт покупки (чек, договор купли-продажи);
- условия (порядок и срок) обратного возврата оплаченных клиентом средств.

При отсутствии хотя бы одного пункта в Памятке, согласно законодательства клиент относится к категории таких, что не получил полные сведения о приобретаемом товаре. Поэтому покупатель может оспорить свое право, в случае возникновения конфликта.

Но помните, что если товар был изготовлен по индивидуальному заказу, то его возврат имеет некоторое ограничение. Таковой подлежит возврату, если имеет брак. Некачественный товар, приобретенный через интернет-магазин по заказу, может быть возвращен при отсутствии следов использования, целостности упаковки.

Если товар был приобретен дистанционно, то сохранность чека не относится к обязательному условию при его возврате, т.к. подтверждением факта покупки можно осуществить посредством иных документов (проставленный штамп на упаковке, электронная переписка, показания свидетелей). Но наличие чека в спорных вопросах может клиенту пригодиться.

Помните, что при осуществлении покупки дистанционным способом, необходимо в обязательном порядке выполнять проверку товара при его получении. Обнаруженные дефекты в доставленном товаре требуется указать при заполнении акта-доставки. К примеру, если была заказана мебель, то следует указать в каком виде она была доставлена (разобранном или собранном).

Требование к покупателю правильно оформить документацию при возврате касается, в основном, бухгалтера. Последний при выполнении расчетов обязан руководствоваться Налоговым Кодексом РФ (ст. 172). Отчисления по размеру НДС товара выполняются согласно выписанной продавцом счет-фактуры.

Оформляя документы, необходимо брать во внимание Письмо ФНС РФ от 23.03.2007 № ММ-6-03/233@.

По рекомендациям, указанным в обозначенных выше документах, порядок оформления возвращенного товара выглядит так:

- когда товар находится на учете, то покупатель при выполнении процедуры возврата такового обратно поставщику, должен предоставить счет-фактуру.

Этот документ – основание для приема соответствующей суммы НДС на ее временное удержание у поставщика, т.е. на срок выставления счет-фактуры;

- когда покупатель выполняет возврат товара поставщику, который не был принят на учет в указанное время, то поставщик вносит коррективы в счет-фактуру на отпуск товара, которая была ранее выставлена покупателю.

В этом случае поставщик уменьшает их на такой размер, что отвечает сумме денег за возвращенный покупателем товара и НДС на него. После размер налога по НДС подлежит корректировке на соответствующую возвращенному товару сумму налога.

Такие правила действуют исключительно при совершении оптовой торговли и не применяются для физлиц, что не уплачивают НДС. Налоговое законодательство не рассматривает возврат продукции и правила ее оформления при осуществлении розничной торговли.

Некоторые продавцы при оформлении возврата товара покупателем по накладной, совершают процедуру в двух экземплярах. Из которых один экземпляр крепится к товару, а второй – передается покупателю. Такой документ как накладная – основание за передачу клиенту денег за возвращенный и ранее оплаченный товар.

Многие споры и конфликты продавец может избежать, если верно выстроит взаимоотношения с клиентом и правильно оформит необходимые документы.