

Возврат товара через месяц после покупки



Практически каждый день мы совершаем разнообразные покупки: продукты питания, одежда, техника, средства гигиены или даже предметы роскоши. Наши потребности растут соразмерно с качеством нашей жизни.

Что делать, если после совершения покупки вы обнаружили брак в изделии или оно просто не соответствует вашим ожиданиям? Конечно же – вернуть товар. Однако на деле произвести возврат товара не всегда так легко. Зачастую продавцы отказываются принять товар, опираясь на различные выдуманные причины, или же затягивают разбирательство на долгий срок.

Причины, позволяющие вернуть приобретенную продукцию по истечении месяца со дня покупки

Купленный товар можно назвать некачественным в случае, когда он не соответствует следующим параметрам:

- Покупка не соответствует параметрам, которые установило законодательство (Наличие дефектов у продукции, которые появились из-за несоблюдения производителем ГОСТов или прописанных в законодательстве регламентов. Примером может послужить плохая краска на обуви или зависание компьютера/мобильного телефона);
- Изделие не соответствует условиям, прописанным в коммерческом договоре (при отсутствии подобной документации следует брать во внимание общеустановленные требования: к примеру, при покупке мебели таким документом будет являться заказ на ее изготовление, в

котором прописаны цвет, комплектация, форма, размеры и т.д.);

- Товар нельзя использовать по назначению (Например, купленный миксер, предназначенный для взбивания жидкостей, не выполняет данной функции из-за недостатка мощности или неудачной конструкции);
- Изделие не соответствует целям, для которых оно было приобретено, о чем продавец сообщил во время совершения сделки (к примеру, потребителю хотелось купить сверло для металла, а продавец дал ему сверло для дерева или бетона);
- Покупка не соответствует описаниям продавца, на основе которых потребитель совершил покупку (к примеру, продавец реализует бумажные обои под видом виниловых).

В случае если у покупки присутствует один из недостатков, указанных выше, товар признается некачественным. Данный статус товара позволяет обратиться к продавцу с требованием возврата.

Иногда продавец действительно сохраняет за собой право отказа в требовании вернуть товар. Чтобы избежать подобной участи, необходимо заранее изучить всю правовую литературу по данному вопросу.

Перед подачей заявления на возврат необходимо убедиться в том, что:

- Изделие сохранило первоначальный товарный вид и свои свойства (такое случается только тогда, когда товар не был в эксплуатации);
- Ярлыки, бирки и пломбы находятся в целостности и сохранности;
- Сохранена вся документация к изделию (гарантийный талон, инструкция, товарный или кассовый чек);

Также стоит уделить особое внимание реестру товаров, на которые не распространяется общее правило возврата и которые не подлежат обмену. Как правило, в эту категорию входит:

нижнее белье, чулочно-носочные изделия, продукты питания и так далее.

Также закон будет на стороне продавца, отказавшего в возврате товара, который был куплен более 14 дней назад. Данное правило установлено законодательством по той причине, что 15 суток (с учетом дня покупки) считается оптимальным сроком для того, чтобы покупатель определился – соответствует ли купленная вещь его ожиданиям или нет.

Поэтому будьте готовы к отказу со стороны продавца в том случае, если вы хотите вернуть вещь, которую приобрели месяц назад, даже несмотря на то, что она находится в идеальном состоянии для перепродажи и не была в носке.

Стоит также обратить внимание на список непродовольственных товаров, (утвержденный Правительством РФ 19.01.1998г.) которые не подлежат возврату или обмену на аналогичную продукцию.

В данный перечень входят:

- Продукция медицинского назначения и лекарственные препараты;
- Средства для личной гигиены;
- Парфюмы и косметические продукты;
- Изделия, которые реализуются за метр;
- Нижнее белье и чулочно-носочная продукция;
- Посуда и материалы, находящиеся в непосредственной близости с продуктами питания;
- Бытовая химия и удобрения;
- Мебель;
- Драгоценности или ювелирные изделия с драгоценными вставками;
- Средства передвижения (машины, мотоциклы, велосипеды, плавательные средства);
- Технически сложное оборудование, которое имеет срок гарантии;
- Оружие и комплектующие части;

- Животные и растения;
- Непериодические печатные выпуски;

Таким образом, изделия из данного списка можно обменять или вернуть только в том случае, когда в продукции будет обнаружен существенный недостаток.

В первую очередь необходимо приехать в магазин, где была совершена покупка, и предъявить некачественный товар, с требованием возврата или обмена.

В случае отказа торгового представителя необходимо составить письменное заявление в произвольной форме в двух экземплярах, изложив суть претензии. Основными требованиями к заявлению являются наличие в нем контактных данных заявителя, причины возврата, и требования, выдвигаемые покупателем.

Важно отметить, что заявление с претензией должно быть оформлено в двух экземплярах, один из которых должен быть передан продавцу для указания его должности, подписи и даты. Данная процедура позволит в дальнейшем использовать заявления для доказательства ознакомления продавца с требованиями покупателя.

После вручения претензии торговый представитель может либо принять условия потребителя, либо отказать в возврате, опираясь на правовые нормы. На это решение продавцу дается 10 дней, учитывая тот факт, что отсчет начинается ровно в день подачи заявления (согласно 22 статье закона «О защите прав потребителей»).

При возникновении каких-либо трудностей или проблем в процедуре возврата, потребитель имеет право обратиться в Роспотребнадзор.

Также стоит отметить важный нюанс, который может возникнуть при транспортировке крупногабаритных изделий или товара, вес которого составляет более 5 кг: расходы на доставку товара от покупателя до торговой точки полностью берет на себя продавец.

При самостоятельной перевозке товара от дома до магазина, продавец также должен возместить затраты на доставку. В свою очередь потребитель обязан предоставить чеки и квитанции, выданные транспортной компанией или службой доставки.

Правильное оформление возврата товара необходимо начать с написания заявления. Сразу же стоит создать 2 экземпляра, один из которых уйдет на руки продавцу для ознакомления. Стоит отметить, что регламента для составления заявления не существует, поэтому подойдет как печатный, так и рукописный вариант.

В основной части документа необходимо указать главную причину возврата (неподходящий фасон, расцветка или размеры), а также четко сформулировать выдвигаемые требования (возврат товара, обмен на схожую модель). В конце необходимо указать намерение расторгнуть соглашение с продавцом.

Важно осознавать, что при составлении заявления на возврат покупатель имеет дело не с торговым представителем, реализующим товар, а с целой фирмой – производителем. Именно исходя из этого, в шапке заявления необходимо указывать наименование организации.