

Возврат товара и денег



Со всеми случались ситуации, когда после совершения долгожданной покупки уже дома вы обнаружили брак или какие – либо существенные недостатки. Что же остается делать в такие моменты? Оставить все как есть и отложить прибор на дальнюю полку? Зачастую потребители поступают именно так, особенно когда речь идет о недорогих покупках.

Однако, когда был приобретен дорогостоящий товар, потребитель вправе рассчитывать на обмен или возврат покупки. И в данных ситуациях закон стоит на его стороне, предусматривая все нюансы возврата некачественной продукции.

Может ли покупатель, согласно закону, вернуть потраченные средства за возвращенный товар?

Согласно ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» (в редакции от 13.07.2015г.) потребитель имеет право вернуть качественное изделие, которое не подошло ему по ряду следующих причин: фасон, цвет, размер, габариты, комплектация и так далее.

В случае, если в торговой точке отсутствует аналогичная модель, которая будет подходить под описания покупателя, продавцу необходимо осуществить возврат денежных средств за покупку.

В пункте 2 вышеупомянутого закона указано, что данные операции должны укладываться в срок до 3 дней со дня возврата.

Также закон предусматривает возврат денежной суммы покупателю в случае, когда товар был куплен дистанционно. В ст. 26.1 п.4 Закона указано, что покупатель обязан вернуть деньги за

покупку в течение 10 суток со дня требования о возврате.

Важно отметить, что сумма возврата не всегда будет в точности равна стоимости изделия, так как продавец имеет право снизить ее на размер затрат, связанных с доставкой товара от покупателя обратно в торговую точку.

При желании вернуть товар необходимо внимательно изучить список продукции, вернуть которую невозможно. Данный реестр установлен законодательством и находится в свободном доступе в интернете или же на стендах торговых точек. Поэтому приобретая товар, особенно в случаях, когда вы сомневаетесь в целесообразности покупки, стоит заблаговременно ознакомиться с данным списком, чтобы не тратить попусту.

К товарам, которые не подлежат обмену, относятся:

1. Медицинские и гомеопатические препараты;
2. Нижнее белье, колготки, носки и подобное;
3. Купальные костюмы;
4. Средства личной гигиены;
5. Бытовая химия;
6. Удобрения и химикаты;
7. Пластиковая посуда;
8. Товары, отпускаемые за метр изделия;
9. Парфюмерия и косметика;
10. Ювелирная продукция с драгоценными вставками;
11. Растения и животные;
12. Огнестрельное оружие и комплектующие;
13. Технически сложное изделие, которое находится на гарантии (обычно поломка устраняется производителем или производится замена на аналогичную модель);
14. Непериодические печатные издания (видео, аудиокассеты, диски и прочее).

Данный перечень включает в себя множество подпунктов и нюансов, поэтому во избежание неоправданных трат, необходимо ознакомиться с ним до совершения покупки.

Общепринятым сроком возврата считаются 2 недели, которые начинаются со следующего дня после совершения покупки.

После подачи заявления у продавца есть 10 суток, чтобы изучить требования покупателя, взвесить все обстоятельства, одобрить или отклонить просьбу, и принять окончательное решение.

При удовлетворении просьбы потребителя о возврате товара, в течение 3 суток покупатель обязан возместить покупателю денежные средства.

Как правило, продавцы настаивают на обмене или ремонте некачественного изделия, всячески отговаривая потребителя от возврата. Однако при беседе с торговым представителем вы должны быть уверены, что закон на вашей стороне, и вы имеете полное право вернуть товар, если больше не желаете иметь никаких дел с данным магазином или продукцией.

Итак, следующий алгоритм действий позволит вам без лишних нервов и сил произвести возврат товара:

1. Составьте заявление о расторжении коммерческого соглашения между продавцом и покупателем. В нем кратко опишите сам товар, детали покупки, а также брак или недостатки, которые вы выявили в ходе эксплуатации изделия. Убедитесь, что на обоих экземплярах документа стоит ваша подпись и дата составления.
2. Прикрепите копии сопроводительной документации к заявлению (гарантийные талоны, чеки и прочее). Оригиналы могут вам еще пригодиться.
3. При отсутствии вышеупомянутых бумаг необходимо подтвердить факт совершения покупки другим возможным способом. К примеру, вы можете указать в заявлении свидетелей, которые могут подтвердить, что бракованный товар был приобретен именно вами. Напишите их личные и контактные данные в заявлении.
4. Обратитесь к любому торговому представителю магазина, в котором была совершена покупка, и попросите оставить его

свою подпись, дату и должность на втором экземпляре заявления, который останется у вас. Данная процедура будет подтверждением того, что продавец был ознакомлен с вашими требованиями.

5. Если же у вас нет возможности лично вручить заявление, вы можете выслать его почтой. В этом случае необходимо удостовериться, что вы выбрали почтовое отправление с уведомлением о вручении. На второй копии заявления в конечном итоге должна стоять почтовая печать.
6. При отказе продавца от принятия вашего заявления вы можете объяснить, что руководствуетесь ФЗ №2300-1 «О защите прав потребителей», где четко прописано право потребителя на возврат некачественной продукции.
7. Если после всех вышеупомянутых действий торговый представитель настаивает на отказе, вам необходимо засвидетельствовать его отрицательное решение (на диктофон, видеокамеру или в письменном виде) и направиться со всеми документами в вышестоящие инстанции: «Отдел по защите прав потребителей» или суд.

Как составить заявление, содержащее требование о необходимости возмещения расходов, связанных с приобретением впоследствии возвращенной продукции?

Если в ходе переговоров с представителями торговой точки или самим продавцом вам не удалось достигнуть компромисса, вовсе не обязательно устраивать скандал или вести себя агрессивно. Лучше всего спокойно предупредить руководство магазина о том, что отказ в возврате бракованного товара – прямое нарушение законодательства, а значит, при обжаловании их решения любая вышестоящая инстанция признает вашу правоту.

При последующих отказах продавца можете смело оставлять

письменную претензию.

[Скачать образец заявления на возврат товара можно здесь.](#)

Делать это нужно таким образом:

1. Изучите организационно-правовую форму торговой точки, где была совершена покупка. Данная информация обычно прописана на доске объявлений в самом магазине или на его официальном сайте. Составьте заявление на имя директора учреждения, указав свои Ф.И.О, контактные данные (включая e-mail, телефон и т.д.), личную информацию.
2. В основной части опишите всю ситуацию, которая произошла с вами в магазине во время покупки самого товара и в момент предъявления претензий продавцу. Не забудьте указать точные данные о товаре, его стоимости и пропишите дату покупки. Обязательно подтвердите данные кассовым чеком, который должен быть приложен к заявлению. Факт оплаты товара свидетельствует о полном выполнении обязательств с вашей стороны перед организацией, реализующей товар.
3. В следующем абзаце детально, но без лишней информации опишите, какие дефекты были обнаружены вами в ходе пользования прибором. Ссылайтесь на то, что гарантийный срок изделия еще не прошел. Для большей эффективности можете указать, что продавец нарушил статью 4 закона «О защите прав потребителей», в которой указано, что торговые представители имеют право продавать только качественные изделия.
4. На основании нарушения обязательств со стороны продавца заключите, что вы желаете расторгнуть коммерческое соглашение и вернуть денежную сумму, потраченную на товар. Отметьте, что данное право закреплено за вами согласно ст.18 Закона «О защите прав потребителей» и п.3 ст.503 ГК РФ.
5. В заключительной части можете написать, что в связи со всеми вышеизложенными данными вы отказываетесь от

некачественной покупки и желаете получить обратно деньги в течение 10 суток. Сумму необходимо указать цифрами и прописью.

6. В течение 10 дней продавец должен вернуть вам потраченную на некачественный товар сумму денег, поэтому убедитесь, что торговый представитель ознакомлен с претензией. Если продавец настаивает на том, что в момент покупки товар был надлежащего качества, потребуйте проведения независимой экспертизы. Не забывайте о том, что в течение гарантийного срока все расходы на проверку товара обязан взять на себя продавец.