

# Возврат товара надлежащего качества без упаковки



Покупки бывают разные, хорошие и не очень, те, которые радуют нас и те, которые доставляют нам массу проблем. Чтобы не попадать в неприятные ситуации с попытками вернуть или обменять проблемную покупку, нужно знать основные нормы, которые действуют на территории нашей страны.

Знание законов, которые регулируют торговые отношения между продавцом и покупателем позволит сохранить вам ваше время, ваши деньги, и даст возможность использовать свои права, которые предусмотрены законодательством РФ и прописаны в Законе о защите прав потребителей.

В этой статье рассмотрим частые проблемные вопросы, возникающие у покупателей, вынужденных искать пути решения проблемы с возвратом товара.

## Как вернуть приобретенную продукцию без брака и других изъянов, если нет упаковки?

Некоторые продавцы предпочитают отказывать покупателю в возврате покупки, даже при условии, наличия чека на руках у покупателя.

***Способы подтверждения приобретения товара именно в этом магазине:***

- С помощью кассового чека. Почти все торговые точки сейчас автоматизированные. Поэтому, если вы назовете дату покупки и время, то по фискальному чеку продавец сможет обнаружить вашу покупку. В нем обычно указывается

название товара.

- Так же во время продажи продавец имеет дело с периферийной аппаратурой, которая, в свою очередь, считывает всю нужную информацию через штрих коды. Так как каждое изделие проходит через эту процедуру, то выяснить был ли такой товар продан через эту торговую точку, не составит особого труда, хотя и займет какое то время.
- Если ни тот, ни другой способ не подходит, то можно пойти другим путем и воспользоваться показаниями свидетелей покупки, или видео съемкой, если таковая была в данном магазине.

### **Нюансы с упаковкой товара:**

Если товар находился в упаковке из термопластика, то при его изъятии возможны повреждения. В случае если они все-таки допущены, продавец может не принять на возврат покупку, ссылаясь на то, что изделие не имеет товарного вида.

При условиях, что упаковка создана специально для переноски, перемещения, транспортировки товара, ее повреждение не играет никакой роли. Однако, если упаковка – неотъемлемая часть изделия, то организация обязана указывать информацию о ее сохранности на определенный временной отрезок.

### ***Как правильно делать возврат товара:***

- Полная комплектация товара необходима в ситуации возврата в любом случае, даже если упаковка была повреждена и/или утеряна.
- Причины желаемого возврата должны быть озвучены продавцу и зафиксированы письменно.
- Нельзя препятствовать продавцу в проверке полной комплектации товара на возврат.
- Отсутствие упаковки (кроме вышеуказанного случая) не является основанием для отказа в возврате.
- Заявление с указанием причин возврата пишется в двух

заявлениях

- При отказе продавца принимать претензию возможно обращение в общество по защите прав потребителей или в суд.
- Имейте ввиду, торговая организация не имеет никаких прав, запрашивать данные паспорта у покупателя, эта информация конфиденциальна!

### ***Правильно оформленное заявление-начало успешного процесса возврата.***

- Пишем заявление на имя продавца в двух экземплярах.
- Информацию о продавце берем в товарном либо кассовом чеке, или, обращаемся в магазин для уточнения.
- Указываем информацию о себе и свои контакты, с номером телефона, по которому с вами потом свяжутся.
- В заявлении подробно излагаем ситуацию, описываем товар (указываем дополнительные данные о нем, марку, производителя, заводские номера и так далее) и стоимость покупки.
- Указываем все реквизиты документа, подтверждающего факт покупки.
- Подробно описываем причины возврата (не тот фасон, цвет и так далее).
- Указываем сумму, которую хотим вернуть за товар.
- Обязательно ставим дату и подпись свою.
- Указываем список документов, которые прикладываются к заявлению (можно приложить оригиналы, но лучше копии).
- Указываем способ желаемого решения проблемы.
- Не лишним будет добавить ссылки на соответственные статьи закона, которые подтверждают ваше право на данные требования.
- Напоминая, что при проведении экспертизы магазином, ожидаете сообщения о дате ее проведения, так как, возможно, захотите на ней присутствовать.

Можно воспользоваться готовым образцом заявления из интернета, там обычно есть все реквизиты, которые должны обязательно

присутствовать в таких претензиях.

Свою претензию и возвращаемый товар отдать продавцу необходимо в течение 14 дней после покупки.

В конце претензии вы можете попросить у продавца сделать обмен на аналогичное изделие из такой же категории, но другой формы, размера, цвета или иной комплектации, в зависимости от ваших предпочтений.

**Важно! Как показывает практика, не стоит напрямую говорить, что вы просто хотите отдать покупку и вернуть назад свои, уплаченные за нее деньги. Такой настрой уже заранее вызывает отторжение у продавца. Ведь он уже получил с вас прибыль, а теперь вы просите его достать деньги практически из своего кармана и отдать обратно вам.**

Намного эффективнее будет выглядеть прием, когда вы попросите у продавца замену на свою покупку с такими характеристиками, которой, у него просто нет. Например, возвращая красное платье, вы можете сообщить, что с удовольствием обменяли бы его на такое же, но синее. Разумеется, если синего платья нет, то продавцу останется только развести руками, а потом вернуть вам деньги.

На территории России существует категория товаров, которая не подлежит возврату и обмену. Надлежащее и ненадлежащее качество в этом случае не имеют особого значения, так как критерии, по которым определяется группа таких товаров, несколько иные. Поэтому у каждого покупателя перед покупкой должен возникать рациональный вопрос, а сможет ли он вернуть свою покупку, если вдруг она ему разонравится или вдруг окажется с браком?

Разобраться во множестве законов, которыми регулируются отношения между продавцом и покупателем, не так сложно, потому что все они четко сформулированы. Обычному рядовому покупателю достаточно иметь представления об основных нормах, прописанных в законе о защите прав потребителей.

Возврат и обмен надлежащего товара качества, с упаковкой и без нее, так же четко регламентируется со стороны закона. В этом же законе о защите прав потребителей содержится перечень группы товаров, которая не подлежит обмену или возврату. Наличие и отсутствие упаковки здесь вовсе не имеет значения.

Актуальный на сегодняшний день перечень товаров с хорошим качеством, но не подлежащих возврату, зафиксирован в Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.

***В этот перечень входит:***

- Группа товаров для личной гигиены, например, зубные щетки, расчески, бигуди, ножницы маникюрные, пилочки для ногтей и прочее.
- Лекарственные препараты и приборы медицинские.
- Группа товаров для ухода за самыми маленькими и более старшими детьми (пеленки, пустышки, бутылочки, прорезыватели для зубов).
- Белье постельное и нательное.
- Группа чулочно-носочных изделий.
- Парфюмерия и косметические средства.
- Различные ткани, ленточки, тесемки, кружево.
- Кабели, провода, шнуры, которые отпускаются по метражу
- Отделочные и строительные материалы (ковролин, линолеум и так далее).
- Посуда для одноразового использования и различные контейнеры для хранения и перевозки пищевых продуктов.
- Группа товаров бытовой химии.
- Различные пестициды и агрохимикаты, которые используются в сельском хозяйстве.
- Мебель бытового назначения (мебельные гарнитуры, к примеру). Не смотря на то, что некоторые продавцы дают возможность возврата своим клиентам, закон их к этому совершенно не обязывает. Это сугубо добровольная инициатива продавца на современном рынке сбыте среди конкурентов.
- Все ювелирные изделия из драгоценных материалов, которые

являются украшениями и не являются таковыми.

- Автомшины, веломототовары, и сопутствующие к ним прицепы.
- Мобильные устройства малой механизации для сельхозработ
- Суда для плавания и прогулок с бытовым назначением.
- Оружие гражданское и служебное, и основные части к нему, в том числе патроны.
- Печатная продукция не периодического цикла, например, календари.
- Все растения и животные.
- Товары, признанные технически сложными, для бытового назначения, с установленными на них гарантийными сроками, например, телефонные аппараты, цифровые фотоаппараты, радиоэлектроника и др.