

Возврат товара надлежащего качества сроки по закону



Как жаль, что большинство продавцов и покупателей не очень хорошо знакомы с законом о «О защите прав потребителей» (№ 2300-1 от 07.02.1992). Ведь этот закон всегда стоит на страже интересов обеих сторон, и может защитить потребителя от жуликов-продавцов. А также поможет предпринимателям минимизировать риски своих финансовых потерь, если вдруг покупатель останется недоволен покупкой.

В течение какого промежутка времени покупатель может осуществить возврат качественной продукции?

Покупатель имеет полное право вернуть недовольственный товар хорошего качества продавцу. Причины могут быть любыми: не подошло по фасону, не нравится, как сидит вещь, не тот оттенок цвета, размерчик великоват и так далее.

Важно! 14 дней – это тот срок, который гарантирован законом для обмена товаров без дефектов. Причем дата будет исчисляться не со дня покупки, а со следующего за ним дня.

Обменять товар без дефектов можно в случаях, если:

- изделие не подлежало использованию,
- товарный вид изделия полностью сохранен,
- потребительские свойства, все пломбы и ярлычки на месте
- товарные чеки, кассовые чеки, или другие документы, подтверждающие оплату изделия, присутствуют.

Однако, если у покупателя вдруг не оказывается в наличии ни одного чека, ни любых иных документов, подтверждающих факт совершения сделки купли – продажи, то расстраиваться не стоит. У потребителя всегда есть возможность привлечь показания свидетелей, если таковые были, в момент покупки.

Есть и группа товаров, которая не подлежит обмену на общих основаниях, указанных в настоящей статье. Этот перечень утвержден в Правительстве Российской Федерации.

Поговорим об особенностях замены товара надлежащего качества подробнее.

Как мы уже описывали выше, товар без дефектов возможно вернуть для обмена продавцу по многим причинам. Оснований для обмена настолько много, что практически любую не подошедшую вещь можно сдать обратно и обменять без особых проблем.

Даже автомобильные диски, которые не подошли по цвету вашей машине, продавец обязан либо обменять на более подходящие, на ваш взгляд, либо принять обратно (но об этом чуть позднее).

Стандартный срок для обмена товара надлежащего качества составляет 2 недели с момента покупки. По сути, это дни для вашего раздумья и окончательного решения о покупке.

К примеру, вы купили устройство для буксировки прицепа в любом автомагазине, к своему авто вы его не примеряли. Приехали домой и обнаружили, что фаркоп вам не подходит по каким – либо причинам. В этом случае, вы спокойно раздумываете в течение 2-х недель, подходит ли вам этот товар.

Очень часто эти 14 законных дней используются при покупке одежды. К примеру, вы увидели в близлежащем бутике красивую вещь, померили, купили. А потом начинаются сомнения, а вдруг я сейчас увижу еще лучше, красивее, дешевле и так далее...

Часто эти сомнения берут верх и тогда покупка не совершается. А ведь есть и другой вариант развития событий. Вы можете

спокойно купить в первом магазине желаемую вещь, и если вдруг, позднее увидите что-то более желанное и подходящее, то первую в течение 2-х недель можно вернуть обратно продавцу.

Но учтите, использовать товар, а потом вернуть, нельзя! Помните, что потом эту вещь опять выставят на продажу и ее приобретет кто-то другой.

0 товарах, которые обменять нельзя

Список такой группы товаров дается в перечне непродовольственных товаров хорошего качества, которые не подлежат возврату или обмену на такой же товар другого цвета, иных размеров, форм, габаритов, фасонов и так далее.

Настоятельно рекомендуем ознакомиться с этим документом. Полученные знания позволят вам избежать многих проблем в попытках обмена вещей из этого перечня. Эта группа товаров не очень большая. Один, из таких товаров, автомобиль, и обменять его из-за «не такой» расцветки не получится.

0 товарах, которые можно вернуть

Если в день обращения покупателя у продавца нет аналогичного товара для обмена, то покупатель имеет право сразу отказаться от своей покупки и требовать возврата всей суммы, уплаченной за товар. Согласно закону вернуть всю сумму продавец обязан в течение трех дней со дня обращения покупателя и возврата товара.

Впрочем, можно и договориться полюбовно. Тогда продавец закажет или привезет аналогичный товар для обмена. Как только вещь поступит на склад или в продажу, покупателю об этом сообщат и совершат обмен не подошедшей вещи на новую.

Таким образом, получается, что товар хорошего качества без дефектов и брака в течение 2-х недель можно как обменять, так и вернуть. Обычно на практике, проблем с такими ситуациями не возникает. Изделия, не бывшие в употреблении, магазины

принимают назад и возвращают деньги.

С 02.07.2016 в перечне Постановления Правительства РФ от 22.06.2016 N 568 начали действовать новые уточнения. Теперь перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации выглядит несколько иначе.

В этот перечень входят:

- группа товаров для лечения заболеваний в домашних условиях, а также их профилактики. Речь идет о предметах санитарии, гигиены, которые состоят из таких материалов как металл, текстиль, резина и др;
- различные инструменты, всевозможные приборы и медицинская аппаратура, средства для соблюдения гигиены полости рта, линзы, разные предметы для детского ухода, а так же лекарства;
- предметы для соблюдения личной гигиены (резиночки для волос, расчески, заколки, бигуди, парики, и иные аналогичные товары);
- парфюмерная и косметическая группа товаров;
- товары из текстиля, состоящие из хлопка, льна, шелка, шерсти, синтетики;
- группа товаров из нетканого материала. Например, лента, тесьма, кружево и прочее;
- Различные провода, шнуры и кабели;
- Материалы для строительства и отделки (все виды линолеума, пленок, ковровых покрытий и так далее), а так же иные товары, которые продаются на метраж;
- швейные и трикотажные изделия, белье, а так же чулки и носки;
- изделия из материалов, изготовленных из полимера, и контактирующих с пищевыми продуктами. Сюда относятся все виды посуды и кухонно-столовых принадлежностей. Всевозможные емкости и упаковка для сохранения и транспортировки пищевой продукции.

- Одноразовая посуда тоже входит в этот список;
- бытовая химия, все виды пестицидов, а так же агрохимикатов;
 - бытовая мебель – гарнитуры и комплекты;
 - изделия ювелирные и из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, в том числе с драгоценные камни огранкой;
 - авто и вело- мототовары, прицепы, а так же к ним номерные агрегаты; мобильные средства малой механизации для проведения сельскохозяйственных работ; суда для прогулок и другие плавательные средства;
 - технически сложные товары с бытовым назначением и установленными гарантийными сроками;
 - станки для резьбы по металлу и обработки дерева бытовые;
 - электробытовые приборы и машины;
 - бытовая аппаратура и радиоэлектронная;
 - множительная и вычислительная бытовая техника;

 - фото- и киноаппаратура, телефоны и факсы;
 - инструменты электромузыкальные;
 - электронные игрушки;
 - бытовое газовое оборудование и устройства;
 - наручные и карманные механические часы, электронно-механические и электронные, с двумя функциями и более);
 - гражданское оружие, основные его части и к нему патроны;
 - растения, животные;
 - неперiodические издания. Разные виды книг, брошюр, альбомов, карт и нотных изданий, календарей, буклетов.

Писать претензию продавцу о возврате покупки не всегда нужно. В определенных случаях, качественную вещь вполне возможно поменять на другую. Особенно, когда соблюдены следующие условия:

- Товаром не пользовались и он его вид не изменен.
- На изделии сохранены все ярлыки и даже пломбы.
- Приложен чек, который подтверждает оплату. Но если чека у покупателя нет, то это не считается отказом в обмене

изделия. В таких случаях согласно закону о защите прав потребителя можно использовать показания людей-свидетелей оплаты и покупки товара.

- Изделие не должно входить в перечень групп товаров, которые не подлежат обмену (список см. выше).

Аналогичная процедура обмена подходит и для товаров ненадлежащего качества. Другой вопрос, что чаще всего продавцы не хотят добровольно менять дефектную вещь на качественную.

Они надеются на то, что покупатель не захочет тратить свои нервы и время на длительные и хлопотные действия, связанные с возвратом изделия. При таком раскладе покупателю не обойтись без составления письменной претензии в адрес продавца.

Случаи, когда составлять претензию необходимо:

- изъян покупки обнаружен в течение гарантийного срока;
- ремонтами по гарантии эта поломка не устранена;
- есть экспертное решение о ненадлежащем качестве изделия;
- экспертиза будет проводиться за счет продавца. Если же продавец не хочет ее проводить, пеня на вину покупателя, то последний может воспользоваться бесплатной независимой экспертизой (опять же за счет продавца).

Единой формы претензии для возврата какого-либо товара не существует, и такое заявление составляется в свободной форме. Тем не менее, крайне важно для максимально эффективного процесса возврата бракованного изделия продавцу написать ее как можно грамотней.

Что обязательно должно присутствовать в претензии:

- Заявление составляется в 2-х экземплярах с подписями, один – для продавца, второй для покупателя. На экземпляре покупателя обязательно должна быть роспись продавца в том, что он получил бумагу.

- Проблема в заявлении должна быть максимально описана со всеми подробностями. Так же подробно следует описать дату, время и место покупки товара.
- Все характеристики товара должны быть перечислены. Начать нужно с наименования, модели, марки, цвета и так далее.
- Очень подробно стоит описать все изъяны вещи, обстоятельства их обнаружения. Желательно указать, почему именно этот изъян лишает вас возможности использовать товар по назначению.
- И напоследок, стоит напомнить продавцу о его обязанности провести экспертизу бракованного товара, где может быть обнаружен производственный брак в купленном изделии.