

Возврат товара ненадлежащего качества без упаковки



Приобретая продукцию, покупатели всегда рассчитывают на то, что она будет отвечать их запросам. Но, как это видно на практике, случается, что возникают различные поводы для возврата товара. Для того, чтобы это сделать, необходимо выполнить определенные условия, связанные с требованиями к товару. Работники торговли требуют, в том числе, чтобы в качестве доказательства приобретения товара у них, наличествовала товарная упаковка. Однако в случае возврата товара предъявлять такие требования они не вправе.

Как законно провести возврат продукции без упаковки?

Положения, регулирующие взаимодействие между продавцами и потребителями при заключении договоров купли-продажи продукции для повседневного употребления, содержатся в ФЗ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Гражданском кодексе РФ. В соответствии с данными нормативными актами, подтверждением покупки товара и даты, когда он был приобретен, является кассовый или товарный чек.

В законодательстве не указано, что вернуть товар, если отсутствуют чек и упаковка, невозможно.

Более того, продавец не может отказаться удовлетворить требования потребителя, если он не сохранил их. На это прямо указывает статья 18 Закона, защищающего права потребителей. При таких обстоятельствах доказать, что товар был приобретен в определенном магазине можно, опираясь на показания свидетелей, как это предписывает гражданско-процессуальное законодательство.

Закон не требует, чтобы, возвращая товар, покупатель был обязан предъявить упаковочный материал. В случае требования продавца вернуть изделие, покупатель должен вернуть собственно его, входящие в комплект элементы и аксессуары, за исключением упаковки, быстро приходящих в негодность деталей, которые вышли из строя в период использования.

Данные правила устанавливает приказ Министерства антимонопольной политики и поддержки предпринимательства №160, принятый в мае 1998. В каждом конкретном случае от продавца требуется обеспечить комплектность продукции.

Следует отметить, что иногда производителем на упаковке ставится отметка с рекомендацией о ее сохранении, поскольку она содержит информацию о заводе, на котором был изготовлен товар. В случае, когда потребителю необходимо будет заявить о неудовлетворенности качеством изделия, данная информация будет играть роль для успешной реализации своего права на возврат продукции.

Если же речь идет о возврате продукции хорошего качества, то здесь обязательно сохранение его товарного вида и потребительских свойств. Это требование неоспоримо. Закон «О защите прав потребителя» в статье 25 не содержит прямого указания на то, что упаковка должна быть возвращена вместе с изделием.

К примеру, если продукция упакована в изготовленный из термопластичного материала прозрачный чехол, то, вскрывая упаковку, потребитель нарушает товарный вид изделия. В данном случае у продавца появится право на отказ в принятии товара, невзирая на то, что он не использовался.

В Законе о защите прав потребителей перечислены требования, при соблюдении которых можно воспользоваться правом на возврат товара в течение 14 суток.

Это такие условия, как:

- Надлежащее качество продукции;
- Отсутствие на изделии признаков использования;
- Сохранность товарного вида изделия;
- Наличие чека или иных доказательств, подтверждающих приобретение.

Одновременно, статья 16 вышеуказанного Закона говорит о том, что ограничение прав потребителя не допускается, а у него наличествует право вернуть и обменять изделие, если на нем нет повреждений. Возврат невозможен в тех случаях, когда упаковка содержала указание о ее сохранении, либо в случаях, когда она представляет собой часть продукции, и, повредив ее, покупатель повреждает продукцию в целом.

Возврат товара при приобретении его через интернет-магазин происходит по немного иным правилам, поскольку покупка происходит дистанционным способом. Порядок приобретения товаров подобным образом определяет статья 26.1 Закона о защите прав потребителей, постановление Правительства России «Правила продажи товаров дистанционным способом» №612, принятое в конце сентября 2007 г.

Как предписывают действующие нормативные акты, изделия, приобретенные в интернет-магазинах, могут быть возвращены в течение 7 суток с момента, когда они были вручены покупателю, либо в любое время до того, как их доставят.

Покупателю предоставлено право не пояснять, почему он отказывается от товара.

На курьера возложена обязанность по вручению потребителю одновременно с присланной покупкой «Памятки об условиях и сроках возвращения товара». В случае, если она не была передана, потребитель может вернуть товар в течение 90 дней, независимо от того, цела ли упаковка.

Памятка содержит указания о порядке, сроках возвращения изделия, в том числе тех, у которых отсутствует упаковка.

В ней содержатся следующие данные:

- Информация о юридическом адресе фактического места расположения торговой организации, по которому возвращается изделие;
- Часы работы организации;
- Верхний и нижний предел срока, в течение которого можно вернуть изделие;
- Необходимые требования к товарному виду, потребительским свойствам изделия хорошего качества, подтверждающим заключение сделки купли-продажи официальным документам;
- Информация о порядке и сроках возврата денежных средств.

В случае, если памятка не содержит хотя бы одного из вышеназванных пунктов, считается, что потребителю не предоставлена информация, что сделает для него задачу по защите своих прав в случае конфликта очень легкой.

Но при заключении подобного договора существует оговорка, касающаяся продукции, изготовленной на заказ. Она может быть возвращена, если в ней присутствуют изъяны. При этом необходимо сохранение ярлыков и пломб. Она не должна быть использована, также обязательно сохранение упаковки.

Если изделие приобретается дистанционным путем, в сохранении чека нет необходимости, в соответствии с правилами, поскольку факт приобретения может быть подтвержден потребителем с помощью другой документации, штампов, нанесенных на упаковку, электронной переписки, показаний свидетелей. Но в сохранении чека, если возникнет конфликт, есть определенный резон.

Нельзя забывать о необходимости проверки товара при его доставлении. В случае обнаружения недостатков, их необходимо внести в акт о доставке. Если доставлена мебель, которую необходимо собирать, в акт вносятся сведения о том, в каком виде она была привезена.

Грамотное оформление документов является важной проблемой для работников бухгалтерии, на которых возложена обязанность

следовать предписаниям, содержащимся в статье 172 НК РФ. Размер отчислений налога на добавленную стоимость определяется на основании данных счета-фактуры, который выписывается продавцом при приобретении товара и постановки его на учет.

Оформляя документацию, необходимо следовать указаниям, содержащимся в письме №03-07-15/29 Минфина Российской Федерации, которое было опубликовано в марте 2007 г.

В конце сентября 2007 г. ВАС решением №11301/08 утвердил данный документ.

В соответствии с указаниями вышеназванных актов, установлены правила оформления для каждого конкретного случая:

- Когда продукция поставлена на учет, на потребителя, при возвращении товара продавцу, возложена обязанность по представлению счет-фактуры. На его основании будет рассчитываться соответствующий размер НДС, который будет удержан с продавца за период времени, в который выставляется счет-фактура;
- Когда товар к вышеназванному периоду не стоит на учете, а потребитель возвращает его, продавец осуществляет корректировку счет-фактуры на продажу товара, которую он ранее выставлял потребителю. В данном случае сумма уменьшается на размер цены возвращаемой продукции и соответствующего налога на добавленную стоимость. В дальнейшем осуществляется корректировка суммы НДС на пропорциональной цене возвращенной продукции размер налога.

Данный порядок распространяется исключительно на оптовую торговлю. Он не относится к физическим лицам, с которых не взимается налог на добавленную стоимость. Налоговое законодательство не содержит правил, касающихся возвращения продукции при розничной торговле.

В большинстве случаев продавцы оформляют возврат продукции потребителями путем составления накладных в количестве двух

экземпляров. Один из них прикладывается к изделию, а второй передается потребителю. Именно на основании накладной потребитель получает денежные средства за изделие, которое он вернул.

Разумный подход к формированию отношений с потребителем и грамотное оформление документации в большинстве случаев помогает избежать возникновения конфликтов.