

Возврат товара по чеку срок



В настоящее время полки магазинов полны изобилием различных товаров. Безусловно, с одной стороны это отлично, но с другой, с данным обилием товаров растёт и количество брака, а также количество ненужных товаров, которые люди все равно покупают.

Давайте попробуем разобраться, что делать, если по тем или иным причинам есть необходимость вернуть деньги за покупку или обменять товар на другой.

Как провести возврат приобретенной продукции надлежащего качества?

Согласно Федеральному закону РФ «О защите прав потребителей», покупатель имеет право на возврат товара надлежащего качества и без повреждений. Сразу важно заметить, что исключением являются продукты питания, а также другие товары, которые занесены в специальный список товаров, не подлежащих обмену и возврату.

Также в данном законодательном акте указано, что качественный товар покупатель может заменить, если он ему не подошел по форме, размеру, комплектации и так далее. Чаще всего возврат товара надлежащего качества касается одежды или обуви, в особенности при заказе товаров через интернет.

При этом следует понимать, что обменять товар надлежащего качества можно даже в тех случаях, когда покупатель подтвердил покупку конкретной вещи тем или иным способом. Даже если это подпись на чеке, товар обменять можно.

Также в законе «О защите прав потребителей», в статье 25 указано, что продавец обязан принять и обменять товар при соблюдении ряда условий:

- Товар не использовался, и на нем нет следов эксплуатации.
- Не поврежден товарный вид. То есть, на нем нет царапин, потертостей, сохранены все номерные знаки, пломбы и так далее.
- Полностью сохранены потребительские свойства.
- У покупателя на руках есть документация, которая подтверждает покупку товара. Чаще всего это чек, который был выдан в магазине. Но также документом может являться гарантийный талон или квитанция.

Следует также сказать, что продавец может отказать покупателю в замене, если у него в наличии нет аналогичного товара.

В таких случаях существует целый ряд вариантов решения проблемы:

- Товар возвращается в магазин, а покупатель получает полную стоимость товара, которую он заплатил при покупке.
- Можно договориться с продавцом о том, что товар будет заменен позже, когда он опять будет в наличии. При этом важно уточнить дату, чтобы ожидание не стало вечным.

Подводя итог всего указанного выше, стоит сказать, что вернуть деньги за товар, согласно законодательству, можно только в ситуации, когда у продавца нет аналога. Во всех остальных случаях можно произвести только замену. Хотя порой, если товар востребован, магазин может пойти навстречу покупателю и вернуть денежные средства. Но соглашаться на подобное или нет – личное желание продавца.

Также законом четко установлены временные рамки, в течение которых можно вернуть товар надлежащего качества. Данный срок составляет 14 дней со дня покупки. По истечению данного срока товар вернуть уже невозможно.

Если после покупки товара был обнаружен брак, то перед возвратом его в магазин покупатель должен уточнить несколько

деталей и проделать ряд действий:

- Проверить, чтобы гарантийный срок на товар не истек. Сделать это достаточно просто, к каждой покупке выдается специальный гарантийный талон, который действует ограниченное количество времени.
- Собрать все комплектующие товара. Желательно собрать абсолютно все, начиная от самого товара и заканчивая фирменной упаковкой. Чем больше комплект, тем больше шанс осуществить возврат. Но даже в случае отсутствия одного или нескольких комплектующих (например, коробки или наклеек), товар можно вернуть.
- Найти документ, подтверждающий конкретную покупку в конкретном магазине. Для этого лучше всего подойдет товарный чек, который был выдан при покупке. На нем четко указан сам товар, дата продажи, а также магазин, в котором он был куплен.
- Отправиться в магазин со всем указанным выше и написать заявление (претензию), в котором следует изъяснить желание в возврате товара. Иногда бывают ситуации, когда продавец готов сразу поменять товар без лишних вопросов, но подобное бывает далеко не всегда. Чаще всего приходится писать заявление и ждать его рассмотрения.

Давайте попробуем разобраться, к кому следует обращаться, если был приобретен товар ненадлежащего качества. Вариантов бывает множество, это производитель, импортер и сам продавец. Легче всего обращаться к продавцу, а точнее говоря к тому, кто продал конкретный товар (в магазин). Возможно, брак был еще на стадии производства, но потребителю не стоит разбираться во всех этих вопросах самостоятельно. Тем не менее, можно обращаться и к производителю напрямую, но скорее всего он отправит покупателя к импортеру, а тот в магазин. После обращения цепочка пойдет в обратном направлении, а это потеря лишнего времени и нервов.

В случае, если потребитель хочет поменять товар на схожий товар другой фирмы и с другими характеристика, то обращаться

можно только в магазин, где была осуществлена покупка.

Придя в магазин, стоит написать претензию в двух экземплярах, но можно сделать это и дома. Оформить её можно как на администратора, так и на директора организации. В претензии обязательно следует указать наименование товара, личные данные покупателя (согласно паспорту), информацию о продавце, саму претензию, а также выдвигаемые требования. В конце обязательно ставиться подпись и дата. Свою подпись под данной претензией должен поставить и представитель магазина, только в таком случае документ вступит в силу. Если продавец наотрез отказывается подписывать бумагу, отправить её можно заказным письмом. Доставка такого письма будет свидетельством того, что продавец принял претензию.

После подачи претензии у продавца есть 10 дней на принятие решения по делу. Чаще всего товар либо отправляется на экспертизу, либо выполняются требования покупателя, либо следует обоснованный отказ в возврате.

Возврат технически сложных товаров схож с обычными, но имеет свои особенности и свою структуру. При покупке технически сложных товаров обязательно выписывается гарантийный талон. В течение срока, указанного в гарантийном талоне, человек может вернуть подобный товар по гарантии. Принято считать, что возврат и обмен товара можно осуществить в течение двух лет с момента покупки, если иное не указано в гарантийном талоне.

Обнять или вернуть деньги за технически сложные товары можно только в том случае, если в них были найдены серьезные недостатки или брак. Важно понимать, что любые повреждения или брак должны появиться еще до покупки, а не из-за неправильно использования. Практически всегда такие товары отправляются на специальную экспертизу, где все проверяется.

Рассмотрим перечень основных причин, по которым можно вернуть технически сложные товары:

- Дефекты или поломки, которые повторяются регулярно. Если

в течении гарантийного срока товар каждый год находиться в ремонте более 30 календарных дней, за него можно потребовать возврат денежных средств, уплаченных покупателем.

- Серьезные поломки или дефекты, которые требуют серьезных временных и денежных затрат, на их устранение. Также они чаще всего не позволяют использовать товар по назначению.
- Поломки и дефекты, которые невозможно устранить вовсе.

Если товар сломался по причинам, не зависящим от покупателя, то последний может обратиться к продавцу с просьбой о возврате товара. Согласно действующему законодательству, сделать это можно в течение всего срока годности или гарантийного срока на товар. Бывают случаи, когда гарантийный талон не заполнен или заполнен неправильно. В таких случаях считается, что возврат возможен в течение двух лет со дня покупки.

Как составить заявление, содержащее требование возврата купленной продукции?

Давайте попробуем разобраться, как правильно составить заявление на товар по чеку.

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

[Скачать образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно здесь.](#)

Для этого следует написать заявление в двух экземплярах с указанием следующих деталей:

- Реквизиты юридического лица – продавца. Найти их можно узнав в самом магазине, на официальном сайте или прочитав на чеке (иногда они указываются на гарантийных

талонах и других документах, которые прилагаются к товару).

- Паспортные данные покупателя, а также контакты, по которым с ним можно связаться.
- Полное название товара, а также описание причины его возврата. Название можно узнать на чеке.
- Документы, которые подтверждают покупку товара в конкретном магазине. Таким доказательством является чек, который прилагается к заявлению.
- Требования с условиями покупателя, которые не противоречат действующему законодательству.

Претензионное заявление подается официальному представителю, после чего рассматривается в течение 10 дней.

Если представитель магазина отказывается соглашаться с желанием покупателя, но при этом он не прав, потребитель вправе обращаться в надзорный орган Российского потребительского надзора. Также можно дать исковое заявление в суд.