

Возврат товара по истечении 14 дней по законодательству



Большинство покупателей сталкивались с необходимостью вернуть купленное изделие обратно. При этом многих интересовал вопрос: в какой промежуток времени вещь можно вернуть в магазин на законных основаниях? Чтобы найти ответ на этот вопрос, необходимо знать нормы Закона о защите прав потребителя, а также правила и процедуру возврата изделия продавцу. Знание несложных условий и алгоритма необходимых действий значительно облегчит задачу покупателя и снизит риск нежелательного исхода.

В течение какого срока покупатель имеет право вернуть приобретенную продукцию?

Российское законодательство гарантирует право потребителя на возврат или обмен вещи в течение 2 недельного периода после её приобретения. Указывать причины такого желания или предоставлять доказательства своего решения покупатель не обязан. Достаточно, если покупатель выразил свою волю.

Однако, если потребитель хочет сдать или обменять одежду, обувь, необходимо знать, что у возвращаемого товара должен сохраниться первоначальный товарный вид. Такие вещи не должны иметь следов эксплуатации или износа. В противном случае – спор с продавцом неизбежен. И скорее всего, не в пользу покупателя. Также не нужно спешить выбрасывать этикетку и упаковку изделия. Лучше, чтобы в течение 14 дней они сохранялись.

Важно: вышеуказанные правила не применяются в отношении

книжных товаров, предметов личной гигиены, лекарств и других аналогичных товаров. Такие вещи потребитель может вернуть, если обнаружены недостатки.

А что делать, если дефекты изделия обнаружались только после того, как истек срок для возврата товара?

Нередко случается так, что дефекты вещи проявляются после окончания гарантийного срока. В таком случае потребитель может требовать от магазина:

- устранить брак и повреждения;
- снизить цену изделия;
- обменять вещь на аналогичную;
- компенсировать расходы на проведение ремонта;
- вернуть деньги.

Если приобретаются технические товары, то информация о длительности срока, в течение которого можно вернуть (обменять) изделие, как правило, прописывается в специальной памятке. На определенные товары устанавливается гарантийный срок. Например, на возврат обуви в магазин установлен месячный срок.

Бывает, что выявившего дефекты покупателя просят составить письменную претензию. В таком случае необходимо получить подтверждение направления заявления продавцу. Получившее документ лицо проставляет дату на экземпляре покупателя. Если сотрудники магазина не хотят принимать претензию, её нужно отправить по почте заказным или ценным письмом.

При отсутствии у покупателя глубоких юридических знаний и опыта, чаще всего, в такой ситуации лучше обратиться к юристу, это поможет сэкономить свои нервы и время.

Очень часто, попытки сдать товар с браком заканчиваются обвинением покупателя в его поломке. Тогда необходимо обратиться к независимому эксперту для проведения обследования и выдачи акта. Если гарантия на изделие действует, проверку

инициирует продавец, в ином случае – покупатель.

При подтверждении дефекта и обнаружении причин его образования, не относящихся к вине покупателя, магазин должен вернуть ему деньги за бракованное изделие, или удовлетворить другое заявленное им требование.

Многих интересует вопрос: нужен ли кассовый чек, если возвращаешь товар в магазин?

Законом установлено, что покупатель может вернуть вещь продавцу и потребовать деньги за неё и в случае отсутствия товарного или кассового чека. Факт приобретения вещи у конкретного продавца можно подтвердить с помощью:

- гарантийного талона;
- накладной;
- счета;
- иными аналогичными документами.

Если таких документов также нет, то на упаковке товара нужно посмотреть наличие артикулов, фирменных знаков, этикеток, надписей.

Чтобы избежать возникновения спорной ситуации и конфликтных отношений с продавцом, покупателю следует в течение 2 недель сохранить упаковку и чек на покупку. Если приобретается дорогая и технически сложная продукция – вся документация сохраняется в течение гарантийного срока и дольше.

Если товар приобретается на рынке, покупатель должен попросить товарный чек. В отсутствие товарного чека претензии к продавцу на рынке, скорее всего, не удовлетворят. И факт приобретения вещи у конкретного продавца практически не доказать.

Важно помнить, что при обращении в магазин, нужно выяснить, какое лицо занимается возвратом или обменом изделий. Не нужно обращаться напрямую к обычному продавцу, как правило, такие вопросы решает администрация. Если покупатель не получает

положительного исхода, то защищать свои права придется в суде. В таком случае лучше обратиться к опытному юристу, который решит проблему с минимальными денежными и временными для него потерями.

Что нужно знать при возврате некачественной вещи?

Избежать судебных разбирательств поможет знание своих прав. Законом о защите прав потребителей установлено, что продавец может в течение недели заменить некачественное изделие на аналогичное. При отсутствии у продавца подобного товара, его часто заказывают, поэтому этот срок продлевается до месяца.

При обмене некачественной вещи следует придерживаться определенных правил:

1. Установка наличия дефектов, брака или недостатков.
2. Сохранение кассового или товарного чека, упаковки, гарантийного талона, инструкции.
3. При возникновении спора с продавцом – обращение к юристу.

При общении с представителями магазина нужно вести себя уверенно и спокойно. Соблюдать уважение и вежливость. Не выступайте провокатором скандала. Если в процессе разговора с администрацией магазина покупателя оскорбляют и грубят, нужно найти свидетелей, чтобы в суде использовать этот факт, как доказательство некорректного поведения продавца.

Закон установил, что покупателю производится обмен на такой же, или имеющий аналогичные свойства. Если товар перезаказывается, то срок продлевается на месяц. Покупатель в такой ситуации должен быть обязательно осведомлен.

По законодательству о защите прав потребителя, ранее купленную вещь можно вернуть продавцу даже, если она надлежащего качества. В такой ситуации продавец обязан вернуть деньги потребителю или обменять вещь на аналогичную.

Однако, если с момента покупки прошло больше 2 недель, продавец имеет право отказать в обмене качественного изделия, не подходящего покупателю по различным параметрам. По логике 15 дней – достаточный срок для определения своих желаний относительно купленного товара.

Поэтому если уже ненужное изделие приобреталось более 15 дней назад, нужно быть готовым к отказу продавца о возврате (обмене), даже при наличии чека и ненарушенной упаковки. Кроме того, в магазине может просто не быть аналогичного изделия в обмен.

Что делать в такой ситуации?

Возможные действия покупателя:

- соглашение на более поздний обмен, когда вещь появится в продаже;
- требование о возврате денег за изделие в течение 3 суток.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей существуют несколько допустимых вариаций для возврата изделия в течение 2 недель. Отдельные товары действительно можно обменять.

Возвращаемая продукция делится на условные группы:

- вещи, которые можно обменять, вернуть или починить за свой счет;
- изделия, которые только обмениваются или чинятся за счет продавца;
- товары, подлежащие только ремонту.

Важно: все товары делятся на качественные и некачественные. Это важнейшая градация возвращаемых вещей, поскольку от нее зависят правила возврата или обмена конкретной вещи.

Характеристики вещи надлежащего качества:

- соответствие требованиям, которые были заявлены;

- достаточный срок годности;
- отсутствие повреждений, дефектов, недостатков;
- наличие целостности упаковки;

Возврат качественной вещи осуществляется, если она не подошла покупателю по цвету, размеру, модели, фасону, габаритам, комплектации. На возврат законодатель отвел 2 недели. Течение срока начинается на следующие сутки после покупки.

В это время покупатель имеет право обменять не подошедшую вещь на аналогичную, или вернуть свои деньги. Если установленный законом срок уже истек, то надлежащее изделие вернуть не удастся.

Условия возврата качественного изделия:

1. Возврату подлежат только вещи с непродуктивным назначением.
1. Купленная вещь не входит в Перечень товаров, которые не подлежат возврату.
1. Срок для возврата вещи еще не истек.

Важно помнить, что невозвратные товары не подлежат обмену (возврату), если их качество надлежащее.

Таковыми вещами, например, признают:

- предназначенные для личной гигиены;

Изделия и товары, включенные в вышеуказанный список, вернуть нельзя. Однако при обнаружении в них дефекта или неисправности их можно вернуть (обменять).

Можно ли вернуть товар ненадлежащего качества после 14 дней?

Некачественные товары можно вернуть в течение 2 недель – 2 лет. Вещи ненадлежащего качества не делятся по назначению на продовольственные или непродовольственные. Такой градации

среди некачественных вещей нет. Также такие изделия не входят в перечень невозвратных товаров. Единственное исключение – не за каждую вещь можно вернуть деньги, однако поменять на подобную (аналогичную) или отремонтировать – возможно.

Срок возврата имеет определенные условия:

- в пределах гарантии;
- в пределах срока годности.

Если отсутствуют вышеуказанные пункты, то срок определяется в 2 года.

Можно ли вернуть свои деньги за некачественное изделие после 2 недель? Да, безусловно. Необходимо предъявить некачественную вещь, чек или другой платежный документ, упаковку. Потребуется также составление претензии.

Нельзя обменять (вернуть) товар после 2-недель, относящийся к категории:

- технически сложных (только ремонт);
- сломанных под воздействием стихийных сил, неаккуратности и нарушений правил эксплуатации.