

Возврат товара по паспорту закон



Большинство людей при покупке какой-либо вещи редко думают о том, что становятся участниками сделки, причем двухсторонней. Её стороны – покупатель и продавец. Происходит это автоматически, поэтому мало кто понимает, что посредством сделки приобретает не только права, но и обязанности.

Кроме того, следует помнить, что такие сделки урегулированы законодательством, которое защищает права и интересы российских граждан, именуемых потребителями.

Закон о защите прав потребителей, регулирующий вопросы возврата приобретенной продукции

Наши законы гарантируют, что права потребителей будут соблюдаться, это касается в том числе и права на возврат товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

В законодательство, закрепляющее нормы об указанных правоотношениях, входит Гражданский кодекс Российской Федерации и Закон о защите прав потребителей.

Статьи 502, 503 Гражданского кодекса России закрепляют права покупателей на возврат качественной вещи в течение определенного срока после его приобретения, например, если изделие не подошло по различным характеристикам, или некачественного изделия, дефекты которого были выявлены уже после покупки. Действия покупателя, желающего вернуть товар обратно будут различаться в зависимости от ситуации.

Если товар качественный, продавец не обменяет его или не

вернет деньги без объяснения причин возврата. По закону продавец не обязан возвращать уплаченные за товар денежные средства, если покупатель захотел его вернуть обратно. Но продавец может предложить обменять такое изделие на аналогичное (такое же). Но вещь в данном случае должна быть качественной.

Важно! Если аналогичный товар у продавца отсутствует, то он может вернуть покупателю деньги.

Причина для обмена или возврата изделия одна – не подходит его:

- размер;
- фасон;
- цвет;
- габариты;
- комплектация;
- форма.

В соответствии со статьёй 25 Закона о защите прав потребителя закрепляет право покупателя на обмен (возврат) изделия в период 14 суток с момента его приобретения.

Для реализации своего права на возврат качественной вещи, потребителю нужно следовать инструкции и пройти несколько этапов:

1. Подсчет периода, прошедшего с момента приобретения вещи, поскольку установленный законом срок для обмена или возврата изделия равняется 2-м неделям.
2. Определение статуса вещи, чтобы она не оказалась в списке невозвратных, то есть не подлежащих возврату (обмену).
3. Проверка сохранности и наличия бирки, ярлыка, фирменного знака, упаковки, а главное – товарного и внешнего вида. Товар, имеющий следы эксплуатации продавец (изготовитель, импортер) не примет.
4. Удостоверение в отсутствии у продавца аналогичного

товара.

5. Составить и написать заявление с указанием данных продавца, характеристик изделия, выявленных дефектов, причин возврата, требований, способа возврата денег. К заявлению необходимо приложить имеющиеся подтверждающие документы (товарный или кассовый чек, гарантийный талон и другие свидетельства).
6. Направить заявление продавцу вместе с возвращаемым изделием. При этом необходимо получить отметку о получении на 2 экземпляре документа. Лицо, получившее заявление должно проставить на документе свою подпись и расшифровать её, а также дату.

В ситуации, когда недостатки или значительные дефекты были обнаружены уже после покупки товара, то потребитель может потребовать:

- обмена вещи на аналогичную;
- замены изделия равноценным, но другой фирмы, марки или артикула с перерасчетом стоимости;
- соразмерного уменьшения цены вещи;
- проведения незамедлительного ремонта изделия с целью устранения дефектов;
- возмещения своих расходов, произведённых в связи с ремонтом товара;
- возврата денег.

Требую вернуть деньги, покупатель должен отдать вещь обратно продавцу. Оплата доставки – расходы продавца. Особенно актуальным этот вопрос становится, если возвращаемая вещь дорого стоит или имеет большие габариты.

Процедура возврата недоброкачественного изделия потребителем:

1. Составление текста заявления. Документ пишется от руки или набирается на компьютере. В документе должны содержаться сведения о продавце (реквизиты, контактная информация), покупателе, обстоятельствах приобретения

изделия, причинах возврата, обнаруженных дефектах, требованиях потребителя. В заявлении лучше написать о необходимости присутствия на экспертизе возвращаемого изделия.

2. Проставление на своем экземпляре отметки со стороны продавца о принятии заявления и вещи. Если продавец отказывается принять претензию лично, она направляется по почте заказным письмом.
3. Проведение экспертизы и участие в ней. Основная причина назначения экспертизы – несогласие продавца с обнаруженными недостатками вещи и определение причин их возникновения. Если эти дефекты возникли не по вине покупателя, обязанность оплатить расходы по экспертизе ляжет на продавца. Покупатель может присутствовать при проведении экспертизы, делать замечания и вносить пояснения в акт. При несогласии с доводами эксперта, покупатель может обратиться в суд и оспорить результаты экспертизы. В случае, если экспертиза докажет отсутствие вины продавца в выявленных недостатках, оплачивать расходы по проведению экспертизы и доставке вещи будет покупатель.
4. Ожидание истечения срока, установленного для возврата денег продавцом. Этот период составляет 10 суток с момента написания претензии.
5. Получение денег и возврат изделия продавцу.

Важно знать, что покупатель не может вычитать из стоимости изделия сумму, на которую, по его мнению, снизилась цена изделия по причине потери товарного (внешнего) вида и кратковременной эксплуатации.

Каждый хоть раз оказывался в ситуации, когда возникает необходимость вернуть товар покупателю. Нередко простая процедура по оформлению возврата товара осложняется в связи с непредставлением покупателем паспорта по требованию продавца.

Такая банальная житейская ситуация может стать причиной большого конфликта. Согласно статьям 18, 25 Закона о защите

прав потребителей, потребитель имеет право вернуть вещь покупателю, если в наличии имеется кассовый или товарный чек, которые подтверждают покупку. Однако отсутствие такого документа не является поводом для отказа продавца в возврате товара. Доказать свою правоту покупатель может и иными способами.

В Законе о защите прав потребителей не содержится прямого указания на предъявление покупателем при возврате вещи документа, удостоверяющего личность, например, паспорта. Однако существуют другие законы, где такой порядок – законный. Но многие считают, что, если в законе нет ссылки на предъявление паспорта покупателя при возврате, значит требовать его незаконно.

Часто отказ в предоставлении продавцу копию связан с желанием сохранить свои личные данные. Ведь, если при возврате к заявлению требуется приложить паспорт, или даже снимается копия с документа, – у многих это вызывает закономерное беспокойство. Однако повода для этого нет. Незаверенная нотариусом копия паспорта не годится для использования и не имеет юридическую силу.

Информации о предоставлении паспорта покупателем в Законе о защите прав потребителей не имеется, однако в большинстве других законодательных актов такое указание имеется. На них и может ссылаться продавец.

При требовании предоставить паспорт необходимо узнать, для чего это требуется продавцу и ознакомиться с документами, на которые он ссылается. Чаще всего паспорт нужен для оформления акта возврата денег, который позже проверяют налоговые и другие финансовые структуры.

В итоге, продавец имеет право попросить покупателя предъявить паспорт при оформлении возврата товара и денег. Но лишь для того, чтобы идентифицировать личность потребителя, а не снимать копии с основного документа гражданина.

Отношения продавцов и покупателей урегулированы в Гражданском кодексе Российской Федерации и Законе о защите прав потребителей, в том числе в части возврата ранее купленной вещи. Таким образом, право на возврат, замену (обмен) или отказ от выполнения договора по поставке закреплены законодательно.

Нужно разобраться, по каким причинам возникает необходимость в возврате изделия, как оформляется процедура, и какие нюансы и особенности законодательства необходимо учитывать.

Товар можно вернуть продавцу, если:

1. Упаковка не соответствует заявленному изделию или ее вообще нет. Покупатель в такой ситуации вправе вернуть вещь и получить деньги обратно. Эти действия отменяют ранее совершенную сделку. Отказ продавца вернуть деньги и принять товар неправомерен, поскольку комплектация вещи была нарушена.
2. Товар бракованный.
3. Нарушены условия об ассортименте товара;
4. Количество единиц не соответствует оплаченному.

Какие действия необходимо предпринять, чтобы вернуть товар?

Оформить возврат можно по вышеуказанным причинам. При обнаружении у товара дефектов составляется акт, который подписывается и покупателем, и продавцом. Законом установлена специальная форма такого документа.

При сообщении покупателем о том, что у товара обнаружены недостатки, и продавец нарушил условия договора, представитель продавца должен принять участие в комиссии по рассмотрению спорной ситуации. Затем составляется акт, подписываемый обеими сторонами. Этот документ может служить доказательством при обращении покупателя в суд.

Далее, нужно оформить претензию и направить её продавцу. Документ составляется в произвольной форме, главное указать:

- известные сведения и данные (реквизиты) сторон;
- обнаруженные недостатки, дефекты, брак, например, неполная комплектация изделия;
- причины возврата;
- требования;
- дату и подпись.

Важно! При поступлении к продавцу претензии, им проводится процедура учета. Регистрируется акт, ему проставляется номер, указывается дата составления, цена и название товара, сведения о партии. Если возвращается бракованный товар, то его проводят по забалансовому счету. После возврата счет аннулируется.

Бывают ситуации, когда покупатель не сохранил чек о покупке возвращаемого изделия. Но сроки, позволяющие вернуть вещь, не истекли. Тогда чек можно заменить другим документом, доказывающим факт приобретения изделия в конкретном магазине.