

Возврат товара с чеком



Хотя бы раз в жизни каждый человек совершал неудачное приобретение в магазине и пытался вернуть данный товар обратно.

Причины для возврата можно разделить на 2 группы, которые являются основными:

- качество товара не соответствует указанному в ГОСТах и на упаковке;
- товар по качеству соответствует, но не подходит потребителю по характеристикам.

Для начала нужно ознакомиться со всеми общими правилами, а также нормами законодательства Российской Федерации, регулирующими обмен и возврат товара как реализацию прав потребителя, чтобы быть готовым к каждой неожиданной выходке продавца.

В любой ситуации покупатель должен ссылаться на Федеральный закон «О защите прав потребителей», ведь этот закон обеспечивает реализацию его прав.

Нужен ли чек при проведении процедуры возврата купленного товара?

Согласно нормам закона, покупатель может вернуть в магазин товар и забрать деньги, уплаченные за него, не имея при себе кассового чека.

А сам факт покупки именно в этом магазине можно подтвердить другими документами, например:

- талон гарантийного обслуживания;
- товарная накладная;
- счет;
- товарный чек;
- аналогические документы
- в случае отсутствия документов, проводят идентификацию данных товара, которые указаны на упаковке и в документах магазина.

Во избежание конфликтной ситуации между продавцом и потребителем, лучше всего в течение 14 дней, начиная со следующего дня за днем покупки, сохранить все документы. А вот при покупке технически сложного товара или дорогого лучше сохранять документы на длительный срок.

Если вы покупаете товар на рынке, просите у продавца товарный чек, на купленный товар. Если такового у вас не будет, ваша претензия останется не рассмотренной, ведь сам факт покупки доказать будет нереально.

Запомните, когда вы обращаетесь к юридическому лицу, чтобы вернуть товар или заменить его, необходимо выяснить, кто отвечает за эту функцию. Вы не обязаны объяснять продавцу положения закона, поэтому если у вас не приняли товар, то пишите претензию или обратитесь за помощью в отдел по защите прав потребителя.

Федеральный закон Российской Федерации «О защите прав потребителя» предполагает возврат или обмен товара, соответствующего по качеству и без повреждений. Если этот товар не относится к группе продуктов питания и не фигурирует в перечне товаров, которые не подлежат обмену утвержденном постановлением Правительства Российской Федерации.

Качественный товар, можно заменить аналогичным, если он не подходит покупателю по следующим характеристикам: форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру комплектации.

Эта норма будет применяться в любом случае, даже если при

покупке потребитель согласился с его характеристиками и поставил подпись в чеке или ином документе.

Согласно ст. 25 этого закона, продавец обязан принять товар при выполнении следующих условий:

- товар не использовался по назначению;
- товарный вид не поврежден;
- потребительские свойства товара остались, как и при покупке;
- пломбы и фабричные ярлыки сохранены;
- присутствуют документы, подтверждающие оплату товара.

Запомните, что замена качественного товара аналогичным невозможна только в том случае, если на день обращения таковой отсутствует в продаже, тогда покупатель имеет право:

- вернуть товар и получить за него уплаченные денежные средства, в срок не позднее 3 дней, а вот наличным или безналичным способом это не важно;
- заменить товар позже, как только поступит аналог товара в продажу.

Исходя из вышесказанного, вернуть качественный товар с возвратом денежных средств можно только в том случае, если у продавца нет в продаже аналога этого товара.

Закон устанавливает срок для замены качественного товара, и он равен двум неделям начиная со дня, который следует за днем покупки. Если этот срок будет пропущен, заменить товар не получится.

Товар, не соответствующий по качеству, можно вернуть, если соблюдена специальная процедура. Статья 5 Закона «О защите прав потребителя», устанавливает право потребителя вернуть товар, но при достаточной доказательной базе факта приобретения именно в этой торговой точке.

Такой базой может служить:

- чек;
- бирка или ценник;
- упаковка;
- серия изделия и номер.

Если данных доказательств нет, то магазин обязан принять за доказательство показания свидетелей. Возврат продукции, не соответствующей по качеству происходит посредством подачи претензии, которая оформляется на имя администрации торговой точки.

В претензии обязательно должны указываться следующие элементы:

- время и дата, приобретения товара;
- причина возврата товара;
- желание присутствовать во время проведения экспертизы;
- (представитель продавца уведомляет покупателя о месте и времени проведения экспертизы);
- требование (что именно покупатель хочет получить за товар): возврат денег, обмен товара аналогом.

Претензия составляется в том случае, если потребитель не желает возвращать деньги за товар или обменивать его на аналогичный товар, а хочет воспользоваться гарантийным ремонтом (для обнаружения неполадок). В этой ситуации уже не имеет значения, присутствует чек или отсутствует, просто нужно написать претензию, отразив в ней желание, отремонтировать товар.

Статья 18 Закона обязывает продавца провести ремонт за счет своих средств, в том случае если проведенная экспертиза, доказывает, что виновником неисправности был не покупатель. В случае обратного заключения экспертизы возмещение расходов за ремонт товара, ложится на плечи покупателя.

Для обращения в магазин необходимо подготовить письменное заявление, которые поможет соблюсти весь порядок для возврата денежных средств при возврате товара. Кроме того, это будет подтверждение, того что покупатель обратился в установленный

срок для подачи обращения.

Заявление должно содержать следующие необходимые элементы:

- реквизиты юридического лица – продавца;
- личные и контактные данные покупателя;
- описание товара и его характеристик, которые послужили основанием для расторжения соглашения между продавцом и покупателем;
- доказательства приобретения данного товара и его оплаты, с приложением копий указанных документов к заявлению;
- требование обменять товар или возратить денежные средства, потраченные на приобретение данного изделия ненадлежащего качества.

Заявление передается официальному представителю продавца, в случае отказа принимать его, направляется по почте. Если вы используете услуги почты, то не забывайте отправлять заказным письмом с уведомлением о вручении.

Отказ продавца принимать заявление означает, что между сторонами имеется конфликтная ситуация, поэтому у покупателя появляется право одновременно отправить копии всех документов с жалобой в надзорный орган Российской потребительского надзора.

В случае, если после получения заявления и товара, продавец возвращает денежные средства, соответственно соглашение между продавцом и покупателем расторгается, а продавец избегает привлечения к ответственности за нарушение потребительских прав покупателя.

В случае отказа на замену товара аналогом, либо возврата суммы, уплаченной покупателем, у потребителя появляется право на обращение с претензионным письмом к продавцу, а далее – с исковым заявлением в судебную инстанцию.

При разрешении дела в судебном порядке, истец представляет все доказательства, подтверждающие покупку товара у данного

юридического лица. Если данных о стоимости не сохранилось, их может дать экспертиза или сопоставив товар с аналогичной продукцией. В суде обязательно будут заслушиваться свидетельские показания, о факте покупки товара и оплаты денежных средств за него.

Если же дело все-таки дошло до судебного органа, то искивые требования удовлетворяются полностью, а продавца привлекают к ответственности в виде штрафа, суд обяжет покупателя выплатить неустойку покупателю.

Удовлетворить требования покупателя, не доводя до суда, в первую очередь полезно продавцу, поэтому угроза обращения в суд или надзорную организацию в большей части подействует благотворно на продавца, и он примет ваш товар.