

Возврат товара со скидкой



Некоторые недобросовестные продавцы отказываются вернуть деньги или обменять товар, который приобретается со скидкой или на распродаже. Такие действия смело можно отнести к незаконным. Ведь процедуру возврата и обмена товара регулирует закон «О защите прав потребителей». Этот законодательный акт распространяется абсолютно на все товары, в том числе на акционные и продающиеся со скидкой.

Противоречит законодательству информация о том, что товары, проданные со скидкой, по акции или распродаже не могут подлежать обмену и возврату. Подобные заявления в устной или письменной форме нарушают права покупателей. Наличие скидки или акции не влияют на права, прописанные в законе «О защите прав потребителей».

Что собой представляет продукция, в отношении которой действует скидка?

Скидка – это уменьшение изначальной стоимости товара. Размер скидки устанавливает продающая сторона.

Скидочные акции часто используются в торговле для привлечения большого количества покупателей. Кроме этого, нередко скидки устанавливают на некачественные товары, с целью их скорейшей реализации.

Дефекты могут быть следующего характера:

- Дефекты, полученные во время производства товара или целой партии изделий;
- Изъяны, полученные в результате механического воздействия;
- Нарушение целостности упаковки;

- Неправильная комплектация товара.

Существует 2 похожих термина: скидка и уценка. Скидка означает уменьшение исходной стоимости товара. Как правило, со скидкой продаются качественные изделия. Уценка чаще используется в отношении товаров с дефектами и браком. Однако, в юридической науке разницы между этими терминами не существует.

Продавцы или производители товара имеют право назначать на товары скидку. Тем не менее, у продающей стороны нет права нарушать законные интересы покупателей. Это означает, что даже покупая товар по акции или скидке потребитель должен руководствоваться информацией, опубликованной в законе «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-1.

Любые заявления продавца о том, что уцененный товар не подлежит возврату или обмену, являются противозаконными. Даже если подобные условия внесены в договор купли-продажи или указаны на товарном, кассовом чеке.

Перед тем, как вернуть товар, приобретенный по скидке необходимо заполнить соответствующее заявление по установленному образцу.

В заявление следует внести следующую информацию:

- Название товара;
- Цену, за которую приобретен товар, дату покупки;
- Причину возвращения товара;
- Дату составления документа на возврат;
- Список документов, которые прилагаются к заявлению;
- Подпись покупателя с расшифровкой.

К составленному документу желательно приложить чек или квитанцию об оплате. Если таковых платежных документов нет, следует подтвердить факт совершения покупки свидетельскими показаниями. Предъявлять документ продающей стороне также лучше при свидетелях. Желательно, чтобы это были лица, указанные в заявлении. Требования покупателя нужно излагать

как можно яснее.

Необходимо сделать 2 экземпляра документа. Один из них передается продавцу, а второй остается у покупателя. На документе потребителя ставится пометка, с указанием даты приема требования и подписью продавца. Если на момент обращения в магазине нет соответствующего аналога для замены товара, продавец может предложить потребителю ожидать поступления. Покупатель, в свою очередь, имеет право отказаться от ожидания. В этом случае он должен получить уплаченные за товар деньги в течение 3 дней. Если же покупатель согласился на обмен, он производится в срок 7 рабочих дней. Это правило регламентирует 21 ст. ЗоЗПП.

Установленный законом срок может увеличиваться только в том случае, если требуется провести проверку качества изделия.

Если аналогичное изделие отсутствует на складе, срок может быть увеличен до 1 месяца. После обмена товара старый гарантийный срок становится недействительным, действует гарантия на новый товар. Также потребитель может потребовать уменьшения стоимости товара, это право закреплено в ст. 22 ЗоЗПП. На рассмотрение претензии такого характера отводится не более 10 дней.

Нередко снижение стоимости товара связано с дефектом изделия. В этом случае продающая сторона обязана проинформировать потребителя о наличии и характере дефекта. Таким образом, потребитель осознанно покупает товар плохого качества. Это добровольный выбор покупателя. Вполне логично, что в такой ситуации право на обмен изделия несколько ограничивается, однако не исчезает полностью.

Кроме этого, список дефектов из-за которых назначается скидка должен быть указан в соответствующем документе.

Если покупатель решает вернуть товар по причине, указанной в этом документе, ему могут отказать. Однако, товар можно вернуть по другим причинам, которые не были оговорены с

продавцом. Покупатель может руководствоваться 18 ст. ЗоЗПП.

Например, покупатель может требовать:

- Обмены изделия на аналог;
- Заменить изделие на товар другой марки;
- Уменьшить цену товара;
- Провести ремонтные работы за счет продавца;
- Требовать компенсации, если ремонтные работы проводились за счет покупателя.

К тому же, потребитель может настаивать на полном расторжении договора купли-продажи. В этом случае производится возврат уплаченных средств. Если из-за некачественного товара человек понес какие-либо убытки, он может требовать возмещения потраченных средств. В случае приобретения изделия, которое относится к категории технически сложных, он может рассчитывать не только на возврат денежных средств, но и на замену товарной марки. При этом продавец должен произвести перерасчет стоимости. По результату перерасчета продавец может вернуть часть средств или наоборот потребовать доплаты. Покупателю нужно составить и подать соответствующую претензию в течение 15 дней.

Если покупатель не успел в этот срок, товар можно вернуть только в определенных случаях:

- У изделия есть существенные дефекты, которые препятствуют эксплуатации;
- Продающая сторона не соблюдает сроки осуществления ремонтных работ;
- Систематические ремонтные работы, из-за которых покупатель не смог воспользоваться товаром в течение 30 дней.

В некоторых случаях продавцы могут проводить дополнительную проверку качества товара. Покупатель может присутствовать во время такой экспертизы. В спорных случаях проверка проводится за счет продающей стороны. Результаты проверки можно

обжаловать только в судебном порядке.

Если в ходе экспертизы выяснится, что дефект возник не по вине продавца, потребитель обязан компенсировать денежные средства, затраченные на проверку изделия.

Кроме этого, продавцы несут административную ответственность за продажу некачественных товаров и срыв сроков рассмотрения претензий, удовлетворения требований потребителей.

Существует еще один вид скидки. Нередко в торговых сетях можно наблюдать акцию, по которой можно приобрести один товар, а второй получить в подарок. При этом подарочное изделие может абсолютно ничего не стоить или же назначается символическая цена.

В ГК РФ указано, что подарочное изделие входит в комплектацию основного товара, за который уплачены деньги. Поэтому если подарок окажется бракованным, потребитель имеет право требовать уменьшения стоимости или проведения ремонтных работ. Эта информация указана в ст. 479 ГК РФ. Ремонтные работы могут производиться как за счет продавца, так и за счет покупателя. Однако, продающая сторона должна возместить убытки потребителя.

Что понимается под товаром с распродажи? Такие товары, как правило, не имеют дефектов. Распродажа устанавливается на изделия, которые потеряли свою актуальность или не продались в прошлый сезон.

На основании ЗоЗПП товар с распродажи также подлежит возврату.

Однако, во время осуществления процедуры возврата необходимо выполнить все требования:

- Не прошло 14 дней с момента совершения покупки;
- Приобретенное изделие не подошло по конкретным параметрам: оттенку, форме, размеру, габаритам, комплектации;

- В наличии есть документ, подтверждающий оплату.

Отсутствие платежного документа нельзя считать помехой для осуществления возврата товара. Ведь информация о покупках фиксируется и со стороны продавца. Можно проверить информацию в кассовой ленте.

- Возвращаемое изделие сохраняет товарный вид;
- Товар не был в употреблении;

Купленная одежда не должна быть грязная, мятая. Кроме того, продавец может отказаться принимать постиранную одежду, если в результате стирки изделие изменило свой внешний вид. На технических изделиях не должно быть дефектов.

Что может требовать покупатель в случае возврата товара, приобретенного на распродаже, с уценкой или скидкой?

1. Можно обменять изделие на аналог со сходными характеристиками;
2. Поменять марку изделия с последующим перерасчетом стоимости.

Второй вариант возможен только в том случае, если аналогичного товара нет.

Также покупатель может просто вернуть товар и потребовать возвращения уплаченных денежных средств. Этот вариант можно применить, если невозможен обмен изделия.

Вывод: Процедура возврата товара, купленного со скидкой или на распродаже ничем не отличается от возврата товара, купленного за полную стоимость.