

Возврат товара статья 25 законодательство



Многим людям, часто совершающим покупки, известно, что свое приобретение можно вернуть в магазин в четырнадцатидневный срок после совершения сделки. Статья 25 Закона о защите прав потребителей регулирует процессы купли – продажи и подробно рассказывает, какие действия продавцов и покупателей являются законными, а какие нет.

Несмотря на свое законное право, потребителю не всегда удастся вернуть купленное изделие в магазин. Это может происходить по разным причинам. Как же грамотно пользоваться своими правами покупателя? На этот вопрос вам даст ответ данная статья.

Как можно провести возврат купленной продукции, согласно требованиям, представленным в 25 разделе закона о ЗПП?

Статья 25 вышеуказанного закона прописывает порядок реализации права на возвращение товара в двухнедельный срок, если тот по каким-либо причинам не подошел покупателю. Чтобы без особых проблем и возражений со стороны продавца совершить возврат покупки, вам стоит сделать следующие шаги:

1. Сохраните внешний товарный вид изделия, все его свойства и качество.
2. Не отрывайте ярлыки и не срывайте пломбы.
3. Не пользуйтесь продукцией.
4. Не выкидывайте договоры и чеки, подтверждающие покупку.
5. Если чеков нет, пользуйтесь письменными показаниями

свидетелей покупки.

- б. Убедитесь, что вещь не входит в перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату.

Если так случилось, что хотя бы один пункт из вышеперечисленных вами не выполнен, то продавец на его основании может отказать в совершении возврата/обмена изделия. Процесс возврата товара хорошего качества, без явного и скрытого брака тоже описан в статье 25 закона о защите прав потребителей. Речь идет только о товарах непродовольственных.

Важно! Покупателю разрешается поменять купленный товар на аналогичный, если тот не подходит по каким-то параметрам, например, не подходит по фасону, по размеру, по цвету и так далее. Поэтому, если вы купили туфли и дома обнаружили, что они вам все-таки тесноваты, то смело несите их обратно продавцу и просите взамен такие же, но побольше.

Закон в большинстве случаев оказывается на стороне покупателя, особенно в том случае, когда тот не может пользоваться изделием по назначению. Ошибочно думать, что это время дается вам законом, чтобы подумать нравится вам вещь или все-таки нет. В ситуации с туфлями, например, просите другой размер, но если его не оказалось у продавца, то требуйте, чтобы у вас приняли вещь обратно и вернули вам уплаченные за нее деньги.

Если вы совершали покупку в одном из магазинов сети, то вполне вероятно, что вам предложат нужный вам цвет, размер, фасон из другого магазина этой же сети. Это может произойти, если в самом месте покупки, нужного вам изделия не оказалось.

Помните, что вернуть покупку можно только при условии, что вы ею не пользовались, сохранили ее товарный вид, не отрывали этикетки, не повреждали упаковку. Законный срок в 14 дней для возврата наступает со дня, следующего за датой покупки.

Для этого несите возвращаемую вещь в магазин вместе со всеми чеками, если они у вас есть, и иными документами, выданными при покупке. Проверьте, вся ли изначальная комплектация

сохранена и следите, чтобы внешний вид изделия не вызывал никаких сомнений, в том, что вещь не пользовались. Готовьтесь к тому, что продавец будет проверять товар досконально. Например, на обуви он может осмотреть набойки на каблуках, на одежде, наличие заломов и потертостей.

Рассмотрим распространенные спорные ситуации, которые возникают между продавцом и покупателем.

Ситуация 1- потерялся чек от покупки.

Даже если вы потеряли и кассовый и товарный чек, то все равно можете вернуть товар продавцу на законных основаниях. Для этого нужно просто разобраться, для чего нужен вообще кассовый чек? Основная его функция в том, что он является подтверждением совершения покупки именно в этом магазине с указанием конкретной даты, когда это было сделано.

Однако закон предусматривает и другую возможность такого подтверждения. Поэтому, если вы потеряли товарный чек, то приведите двух человек, которые подтвердят, что вы совершали покупку именно в этом магазине у этого продавца и именно в тот самый день.

Имейте в виду, продавец может все-таки не поверить свидетелям и их словам, и тогда вам не остаётся ничего иного, как написать заявление и обратиться в судебные инстанции. Чтобы подстраховаться, старайтесь получить отказ представителя магазина в письменном виде. Это нужно для того, что бы было документально зафиксированная дата вашего обращения, потому что, как мы помним, нам надо уложиться с возвратом в четырнадцатидневный срок со дня покупки. Отказ может выглядеть, например, как резолюция на заявлении о возврате изделия.

После того, как суд рассмотрит ваше дело в суде и примет решение в вашу пользу, ждите от продавца исполнения решения суда. Другим словами продавец должен будет выполнить то, о чем вы просили его в самом начале, принять у вас товар назад и

вернуть вам его полную стоимость.

И совет на будущее: **НЕ ВЫКИДЫВАЙТЕ ЧЕКИ!** Это позволит вам сэкономить свое время и нервы.

Ситуация 2 – не сохранился внешний товарный вид изделия, нет пломб или ярлыков, нарушена упаковка товара.

Если вы захотели вернуть товар, но его внешний вид уже совсем не имеет товарной презентабельности, а пломбы и ярлыки тоже давно сорваны, то продавец на законных основаниях может вам отказать и скорее всего именно так и поступит. Поэтому ни обмен, ни возврат изделия в этой ситуации не состоятся.

Но есть такой нюанс. Когда речь идет только о внешнем виде изделия, то есть наличии потертостей, заломов и прочего, то вы, как покупатель, смело просите проведения независимой экспертизы, и настаивайте на том, что не пользовались товаром. В случае решения экспертизы в вашу пользу, продавец вернет вам деньги за него и сам оплатит экспертизу. Однако если заключение экспертизы будет не в вашу пользу, то оплатить эту процедуру придется вам лично из собственного кармана.

Если покупатель обнаружил дефект или поломку в купленном изделии, то согласно закону о защите прав потребителей, он может предъявить претензии продавцу или производителю бракованного изделия. Тем не менее, даже в такой, казалось бы, однозначно понятной ситуации, могут возникнуть проблемы с возвратом или обменом товара.

Недобросовестный продавец может найти вполне благовидный предлог, чтобы не принимать у вас изделие с браком и сослаться на то, что он всего лишь реализатор товара и не несет ответственность за брак в данном изделии. Он даже может посоветовать вам, обратиться к производителю товара, или провести экспертизу качества за ваш счет. А если производитель находится в другом городе, что тогда?

К счастью, в этом случае, закон тоже находится на стороне

потребителя. Поэтому, если вы обнаружили недостатки у своей покупки, то смело обращайтесь к продавцу или уполномоченному представителю торговой организации и требуйте на свое усмотрение:

- Замену бракованного изделия на качественный товар этой же марки либо другой, с возможным перерасчетом стоимости продукции.
- Снижения цены за покупку.
- Устранения недостатков или возмещения расходов на собственноручный ремонт.
- Возврата уплаченных денег за товар.

Важно! Вы имеете законное право обратиться со своей претензией не только к производителю товара, но и к продавцу, реализующему товар. И на продавце лежит ответственность за брак в товаре до тех пор, пока он не докажет, что недостатки возникли после приобретения этого изделия в результате неосторожного обращения или нарушения сроков эксплуатации покупателем. Для этих целей обычно назначается специальная экспертиза за счет продавца, устанавливающая истинную причину появления дефектов.

Если вам все – таки приходится обращаться к продавцу с претензией, то составьте ее в двух экземплярах, и попросите продавца расписаться на одном из них. Это распись будет служить доказательством того, что ваше обращение было получено и доведено до продавца или изготовителя. В случае, когда продавец упирается и отказывается принять заявление, отправляйте документ почтой заказным письмом с уведомлением.

Далее, если ответа так и не последовало или ответ содержал отказ, то обращайтесь в суд с исковым заявлением, и не забудьте приложить к документу уведомление о направлении претензии продавцу и его отказ. Если на самом деле дефект получился по вине продавца или производителя, то суд примет решение, в котором обяжет продавца вернуть покупателю потраченные деньги.

Если поломка товара произошла по вине производителя или продавца, суд обяжет продавца вернуть вам уплаченные за товар деньги.