

Возврат товара в 14 дневный срок по законодательству



Приобрели вещи, и поняли, что они вам не нужны? Или хотите сдать качественный товар в магазин, потому что он вам просто не понравился? Вы можете это сделать. Но на это у вас есть всего 14 дней.

Процедура осуществления возврата до истечения 2-х недель со дня покупки

Каждый день человек практически ежедневно что-то приобретает в магазине. Продукты, одежду, бытовую технику и разные мелочи, без которых наша жизнь была бы не такой цивилизованной и интересной. Но не всегда покупатель сразу понимает, насколько этот товар ему нужен. И иногда спустя некоторое время принимает решение – сдать покупку назад, в магазин.

Причины для этого у потребителя могут быть самые разные. Изделие может оказаться низкого качества, или же оно просто не подошло по каким-то другим параметрам – не вписалось в интерьер, не подошло по размеру. Либо при хорошем освещении в магазине выглядело очень привлекательным, а дома разочаровало и показалось не таким уж нужным.

Российское законодательство предусматривает нормы, которые позволяют вернуть товар или обменять его на другой. В статье 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» прописаны правила поведения как потребителей, так и продавцов.

В этом вопросе есть целый ряд нюансов, которые будут описаны далее.

Потребитель может разочароваться в покупке по разным причинам.

Многие уверены, что в течение двух недель со дня приобретения любой товар можно вернуть. Да, Закон поддерживает потребителя в главном, но и продавец тоже имеет определенные права. При всей лояльности к потребителю законодательство предусматривает целый ряд пунктов, которые должны быть соблюдены.

Все возможные действия по возврату купленного товара прописаны в Законе РФ «О защите прав потребителей» (ЗоЗПП). На этот нормативный акт нужно опираться при составлении претензии тому, кто продал товар. Здесь же можно найти информацию о том, в каких случаях нет законной возможности товар вернуть в течение двух недель со дня покупки. Существуют перечни товаров, которые возвращать нельзя совсем, либо делать это можно лишь на определенных условиях. Перечни эти утверждены постановлениями на уровне Правительства России, и о них речь пойдет чуть позже.

В Законе есть ограничения требований по обмену и возврату. И зависят они от срока использования товара и его вида.

Существует список технически сложных товаров. Он утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 г. № 924. Если товар, который вы собираетесь возвращать, входит в этот список, то в течение 15 дней его можно вернуть и получить за него деньги, если предъявить одно из следующих требований:

- в товаре обнаружен существенный брак;
- после покупки товар отдается в ремонт из-за разных недостатков каждый гарантийный год на срок более 30 суток;
- продавец затягивает сроки окончания ремонта.

Если потребитель не может предъявить продавцу эти претензии, получить деньги за товар после двух недель использования не удастся. Можно лишь договориться об уменьшении цены либо просить отремонтировать товар и устранить недостаток.

Когда товар неисправен, то при любых обстоятельствах действия покупателя будут правомерны, если он потребует возместить ему

понесенные убытки – расходы на консультации экспертов, проезд и т. д.

Продавец может высказать сомнение в причине поломки товара и недоверие к покупателю. В этом случае товар сдается независимым экспертам.

Если вы приобрели товар надлежащего качества и собираетесь его вернуть, то сделать это можно. Закон о «Защите прав потребителей» предусматривает такую процедуру. Действовать нужно четко, правильно и уверенно и тогда можно вернуть потраченные деньги. А иногда и получить компенсацию за понесенный моральный ущерб.

Большинство покупателей не возвращают товар, если он им по каким-либо причинам не подошел. Это неправильная позиция. У нас уже достаточно цивилизованный рынок, и продавцы, как правило, действуют согласно закону. Но делают они это только после напоминания.

Особенно если речь идет о товаре надлежащего качества. Когда покупатель приходит в магазин и приносит вещь, которая имеет явный брак, продавец признает свою вину, безропотно отдает ему деньги или обменяет на другой товар. Совсем по-другому выглядит ситуация, когда потребитель приносит в магазин вещь качественную и хочет обменять покупку или вернуть деньги. У потребителя свой, субъективный, взгляд на эту вещь.

И продавцы, и производители стараются в этом случае не идти навстречу покупателю, затягивая время и прибегая к различным уловкам. Их доводы могут быть аргументированы чем угодно, но это всего лишь фантазии бизнесменов. Изобретательные продавцы могут обосновать свой отказ различными дополнительными условиями и даже внутренними документами торговой точки.

Чтобы разрешить ситуацию, необходимо обратиться к Закону. А он гласит, что покупатель имеет право вернуть товар надлежащего качества. Ст. 25 ФЗ «О защите прав потребителей» дает право покупателю приобретенный качественный товар поменять на

аналогичный. Но сделать это можно только там, где этот товар был приобретен.

Для совершения такого обмена достаточно сообщить продавцу, что товар ему не подошел по цвету, размеру или фасону.

Но важно помнить, что такое право у потребителя есть только 14 дней.

Если потребитель приносит бракованную вещь, чтобы ее вернуть или обменять, продавец должен предложить несколько вариантов решения проблемы. Это может быть ремонт, выдача денег или обмен. Но только в том случае, если у покупателя есть доказательства, что эту вещь он приобретал в этом торговом заведении.

Возврат бракованного товара без чека

Подойдите с продукцией ненадлежащего качества к продавцу. Продемонстрируйте ему, что именно в этой вещи вас не устраивает, и почему вы не можете ее использовать. Продавец попросит вас предъявить чек. Если вы его потеряли или выбросили – не отчаивайтесь. В п. 1 ст. 25 ЗоЗПП РФ прописано, что доказательством того, что вещь приобретена в этом месте, могут служить фото, аудио и видео материалы, подтверждающие факт покупки, а также свидетельские показания. Если и на это продавец ответит вам отказом, нужно писать претензию на адрес продавца и обратиться в Роспотребнадзор. Если продавец попался упрямый, нужно обращаться в суд.

Закон позволяет вернуть товары ненадлежащего качества, не входящие в Перечень Правительства России в течение 14 дней. За этот период потребитель может проверить покупку, в случае необходимости обратиться к эксперту и осмыслить, нужен ли ему этот товар.

Если покупатель подает претензию продавцу, она должна быть рассмотрена в течение 10 дней. Всего на обмен некачественной вещи на аналогичную качественную должно уйти не больше 20 дней

со дня подачи претензии. Если потребитель выбирает ремонт, то он должен быть произведен за 45 дней. Не стоит терять из виду гарантийные сроки товара – они информируют потребителя, какой период времени товар должен обслуживать производитель.

Суть претензии, содержащей требование о проведении возврата приобретенной продукции

Официальной формы заявления на возврат товара, который оказался ненадлежащего качества, нет. Заявитель описывает свой, конкретный случай, но должен соблюдать общие нормы составления документа.

Какую информацию должна содержать претензия:

- Сведения о юридическом лице, к которому потребитель предъявляет претензию;
- Контакты самого потребителя – телефон и адрес;
- В самой претензии нужно изложить суть проблемы – чем вас не устроил товар;
- Обязательно прописать дату и место приобретения некачественной вещи. Если есть свидетельские показания, аудио и видео-записи, их тоже нужно передать нерадивому продавцу;
- Если у потребителя есть заключение независимых экспертов, оно обязательно должно быть приложено к жалобе;
- Продавцу нелишне будет увидеть в этом документе ссылку на статью Закона, согласно которой он является правонарушителем. Можно даже добавить угрозу обращения в судебные органы;
- Дата и подпись.