

Возврат товара в магазин закон



Какими правилами должен руководствоваться покупатель при возврате изделия? Существует ли возврат не только некачественной продукции, но и качественных изделий? Устанавливает ли законодательство какие-нибудь сроки? Обо всем этом можно узнать в данной статье.

Существует огромное множество причин, из-за которых потребители возвращают товары: изделие оказалось бракованным, дизайн, цвет или форма товара не соответствуют ожиданиям, или попросту покупка оказывается не нужна и т.д.

Многие потребители считают, что вернуть товар они вправе в любое удобное для них время. Однако возможно ли это на практике? На какие виды товаров устанавливаются определенные сроки? Всегда ли покупатель имеет право на возврат товара в торговую точку? Узнайте ниже в данной статье.

Закон, регулирующий процедуру возврата приобретенной продукции

Основной закон «О защите прав потребителей» координирует коммерческие взаимоотношения между продавцом и покупателем, защищая права обеих сторон в случае возникновения разногласий, и предписывая правила решения тех или иных ситуаций, возникающих во время или после сделки.

Исходя из вышеупомянутого закона, потребитель имеет право на возврат лишь недовольственного товара, который покупался не в целях дальнейшей реализации (возврат продовольственной продукции описан в ГК РФ).

В данном нормативно-правовом документе можно ознакомиться с правилами, условиями и датами, указывающими следующие группы товаров:

- непродовольственная качественная продукция, не соответствующая ожиданиям покупателя из-за неподходящего цвета, размера, фасона и прочее.
- непродовольственная некачественная продукция, которая имеет какие-либо дефекты или изъяны, выявленные покупателем до или во время эксплуатации товара.
- непродовольственные товары, купленные дистанционно (по почте или через интернет).

Также в законе можно найти информацию об отдельном виде товаров, которые нельзя вернуть. Ниже Вы сможете найти более детальную информацию о каждой из вышеназванных групп товаров.

Чаще всего потребители возвращают качественный товар по следующим причинам (отличным от качества): покупка не подходит по цвету, фасону, габаритам, форме, размеру и прочее. Однако торговый представитель вправе отказать потребителю в требовании осуществить возврат на данных основаниях.

Из вариантов, указанных в законодательстве, продавец может предложить покупателю замену товара на аналогичный вариант, который будет полностью соответствовать ожиданиям потребителя. И только в случае, когда схожей модели нет на складе или в наличии в магазине в день обращения, покупатель должен вернуть деньги покупателю в срок до трех суток с момента возврата покупки обратно в магазин.

Вернуть или обменять качественный товар возможно только при строгом соблюдении следующих условий:

- сохранение первоначального вида упаковки (наличие ярлычков, пломб, этикеток);
- отсутствие следов эксплуатации.

Также стоит отметить, что товар, который Вы хотите обменять,

не должен быть включен в общеустановленный реестр продукции, которая не подлежит обмену или возврату.

В случае если товар является качественным, но не подходит потребителю исходя из его личных соображений, покупатель никак не сможет вернуть следующие товары:

1. Предметы личной гигиены (средства по уходу за волосами, ногтями, полостью рта и т.д.).
2. Медицинские препараты, профилактические приборы, лекарственные средства, предназначенные для самостоятельного, домашнего лечения.
3. Косметическая продукция и парфюмы.
4. Материалы, измеряемые продавцами по метру: стройматериалы, отделочные материалы, ткани и другие материалы.
5. Комплектующие для пошива товаров, трикотажные изделия.
6. Материалы, посуда одноразового или многоразового пользования, контактирующая с пищей и созданная для хранения и переноски продуктов.
7. Бытовые химические средства, удобрения для сельскохозяйственных работ.
8. Предметы мебели.
9. Ювелирная продукция и украшения с драгоценными вставками.
10. Средства передвижения и любой другой транспорт, имеющий номерной знак.
11. Технически сложная продукция, имеющая свою гарантию (бытовая техника, электроприборы, фотоаппаратура, телефоны и прочее).
12. Оружие и составляющие части.
13. Животные и растения.
14. Печатная продукция (буклеты, листовки, календари, литература и т.д.).

Все вышеупомянутые категории товаров можно вернуть только при наличии у них существенных дефектов. Данная процедура производится в соответствии с нормами возврата некачественного

товара.

Опираясь на 18 ст. закона «О защите прав потребителей» можно сделать вывод, что в случае обнаружения у покупки производственного брака или существенных недостатков, покупатель имеет право:

- произвести замену некачественной покупки на аналогичный качественный товар;
- заменить бракованную покупку качественным товаром из другой ценовой категории;
- попросить продавца предоставить скидку с учетом размера брака;
- потребовать устранения недостатков товара за счет продавца или оплаты ремонта, который был ранее произведен покупателем;
- расторгнуть соглашение купли-продажи и вернуть полную стоимость покупки.

Стоит отметить, что в обязанности покупателя не входит доказательство наличия дефектов у товара, а в случае возникновения спорных ситуаций, продавец может сделать экспертизу за свой счет. Если по результатам экспертизы будет доказано наличие у товара производственных существенных дефектов, покупатель может требовать не только возвращения полной стоимости товара, но и возмещения убытков, возникших из-за эксплуатации некачественного изделия.

В течение какого времени покупатель имеет право вернуть обратно купленный товар?

Согласно закону, в каждой группе товаров есть свой определенный срок, в течение которого можно совершить обмен или возврат. Если потребитель недоволен качеством изделия, у которого есть срок гарантии, то он вправе вернуть его на протяжении всего гарантийного срока. Если по какой-либо

причине у товара отсутствует срок гарантии, то в силу вступает общепринятый закон, который гласит, что товар без гарантии можно вернуть в срок до 2-х лет с момента приобретения.

Если гарантия товара истекла, однако с дня покупки не прошло 2 года, потребитель также может подать заявление с требованием возврата денежных средств. Однако в этой ситуации необходимо соблюдение следующего условия: покупатель обязан доказать, что дефект товара возник не по его вине, а вследствие производственных нарушений. Сделать это поможет независимая экспертиза.

Относительно качественной продукции, законодательство предписывает совершенно другие сроки возврата и обмена товаров.

Согласно закону «О защите прав потребителей», потребитель имеет право произвести обмен качественной покупки, которая не подошла ему по другим критериям, в течение 14 дней, отсчитывая со следующего дня после совершения покупки. В случае если схожая модель товара находится в наличии в магазине, продавец обязан удовлетворить требование покупателя в день обращения. Если необходимо проведение экспертизы товара, срок увеличивается до 20 суток или же по личной договоренности между сторонами.