

Возврат товара в течении 2 недель после совершения покупки



Любая страна имеют свою нормативно законодательную базу, которая дает возможность потребителю вернуть купленный товар, при наличии определенных проблем, или если выявилось его ненадлежащее качество, и товар не выполнял тех функций, которые были заявлены продавцом.

Все основные причины и предпосылки того, что товар может быть возвращен в магазин, подробно описаны в ст.№25 Закона РФ №2300-1 «О защите прав потребителей».

Что говорится в законе о возврате приобретенной продукции в течение 14 дней?

Правоотношения, складывающиеся между продавцами и потребителями услуг и товаров на территории России регулируются положениями Закона РФ №2300-1 «О ЗПП». Закон устанавливает обязательные для производителей, изготовителей, продавцов товаров требования по контролю безопасности выпускаемой в оборот и реализуемой продукции, соответствии ее стандартам качества.

Потребитель же в свою очередь имеет право приобретать товары, безопасные для здоровья и жизни, получать информацию о приобретаемом товаре, кроме того, потребителям гарантируется государственная либо судебная защита их прав.

Закон предоставляет покупателю возможность поменять не

понравившуюся или не подошедшую по размеру или фасону вещь на аналогичную, позволяет вернуть некачественную покупку, а также гарантирует ремонт ряда продукции. Кроме того, закон разъясняет потребителям механизмы защиты нарушенных прав в судебном и досудебном порядке.

В соответствии с законодательством покупатель имеет право на достойный уровень обслуживания, на приобретение безопасных для здоровья и жизни товаров, а также на защиту своих прав путем обращения в суд или в местные органы защиты прав потребителей (органы Роспотребнадзора или отделения по защите прав потребителей при местных администрациях).

Важно! Покупатели в обязательном порядке информируются о составе и производителе покупаемых изделий, размере и правилах по уходу за ними, сроках их годности и службы.

Кроме права вернуть в магазин некачественную покупку, потребителю предоставляется право обменять покупку, которая не подошла ему по каким-либо критериям.

Для этого покупатель должен обратиться в место приобретения товара с просьбой произвести его обмен на аналогичный, но иного размера, форма, комплектации и т.д. В том случае, если при обращении покупателя аналогичной вещи у продавца в наличии не окажется, в соответствии с законом покупатель вправе потребовать вернуть деньги, одновременно возвратив продавцу не понравившуюся покупку.

Однако, надо помнить, что закон требует от потребителя соблюдения ряда условий. Так, возвращаемая вещь не должна находиться в употреблении, упаковка продукции не должна быть повреждена, на покупку должны быть сохранены чеки. Впрочем, их отсутствие не является препятствием для обмена и возврата.

Право обменять или вернуть не подошедшую вещь закреплено также и в Гражданском кодексе Российской Федерации, в статье 502. Даная статья предоставляет лицу возможность обменять качественную, но не подошедшую покупку в течение двух недель с

момента ее совершения, если самим продавцом не установлены более длительные сроки.

Как в 502 статье Гражданского кодекса РФ, так и в статье 25 Закона «О защите прав потребителей» речь идет о качественных товарах, которые по тем или иным причинам не подошли их приобретателю.

К таким причинам относятся, например, не тот цвет или фасон, размер или комплектность. Как говорилось выше, продавец не вправе отказать покупателю в обмене покупки или ее возврате, если вещь не была в употреблении, упаковка не имеет повреждений, сохранены чеки о приобретении товара у данного продавца. Вместе с тем, отсутствие чека не может являться основанием для отказа обменять или принять вещь обратно. В таком случае на помощь могут прийти показания свидетелей.

Закон позволяет вернуть не понравившуюся вещь в магазин. Однако этому должна предшествовать попытка обменять покупку на аналогичную. Таким образом возврат вещи поставлен в зависимость от наличия либо отсутствия аналогичных товаров у продавца.

При возврате вещи, деньги за нее должны быть перечислены или иным способом возвращены покупателю в течение трех дней с момента возврата покупки.

Способ возврата денег зависит от способа оплаты товара. Если покупка оплачивалась наличными, то и возвращаются наличные деньги, при оплате по карте, деньги перечисляются на счет покупателя.

Покупатель может воспользоваться своим правом и обменять не понравившуюся вещь в четырнадцатидневный срок с момента покупки, в которые непосредственно день покупки не засчитывается. Также не будут учитываться выходные и праздничные дни.

Таким образом, если при обращении к продавцу, последний будет

отказывать в приеме товара обратно по причине пропущенного срока, свою правоту покупателю придется отстаивать в суде. В основном суды принимают сторону покупателей.

Помимо штрафов и неустоек, которые необходимо будет учесть в качестве налогооблагаемого дохода, при удовлетворении исков потребителей в их пользу взыскивается также денежная компенсация морального вреда. Данная компенсация налогом уже не облагается. Однако судебное разбирательство – процесс достаточно длительный, поэтому заинтересованным покупателям не стоит дожидаться окончания четырнадцатидневного срока, а лучше, как можно скорее обратиться к продавцу.

Итак, покупатель, решившийся на обмен или возврат покупки, должен:

- во-первых, определиться с причинами, по которым товар ему не подошел;
- во-вторых, обратиться в точку продажи с требованием обменять не подошедшую вещь, а в случае отсутствия аналогичной вещи, требовать принять покупку обратно, вернув потраченные на ее приобретение деньги.

Заявление на возврат товара и денег подается в письменном виде и содержит следующие положения:

- данные покупателя (ФИО, данные паспорта);
- наименование не подошедшей покупки;
- причины возврата (например, изделие не подошло по размеру, а нужного размера у продавца не оказалось);
- требование о возврате денег;
- способ возврата денег (на счет либо наличными);
- дату и подпись.

Важно! Для возврата покупки в день ее совершения необходимость предъявления паспорта отсутствует.

Однако, если покупатель решит вернуть товар в последующие дни, необходимо будет предъявить продавцу письменное заявление, а

также документ, удостоверяющий личность покупателя. Такая необходимость предусмотрена Указанием Банка России № 3210-У от 11 марта 2014 года, Методическими рекомендациями Роскомторга №1-794/32-5 от 10.07.96, Положением ЦБ РФ №266-П от 24 декабря 2004 года «Об эмиссии платежных карт и об операциях, совершаемых с их использованием».

Таким образом, качественная вещь может быть обменена продавцом либо возвращена ему по инициативе покупателя в течение четырнадцати дней после покупки. Условия, при которых продавец обязан произвести обмен или возврат приобретенного товара, предусмотрены статьей 25 Закона Российской Федерации «О ЗПП». При наличии в магазине аналогичного товара, он должен быть обменен, при отсутствии – принят продавцом обратно, с одновременным возвратом покупателю уплаченных денег. Возврат осуществляется на основании письменного заявления при предъявлении покупателем паспорта.

Однако, далеко не все товары можно обменять или вернуть продавцу даже в течении 2 недель с момента покупки. Товары, которые продавец не вправе принимать обратно, перечислены в постановлении Правительства РФ №55 от 19.01.1998. К ним относятся:

- лекарственные препараты;
- текстиль, кабельная продукция;
- строительные, отделочные материалы и иные товары, отпускаемые по метражу;
- предметы личной гигиены;
- швейные изделия и трикотаж;
- парфюмерия и косметика;
- бытовая химия;
- посуда, упаковочные материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов;
- мебель; ювелирные изделия;
- автомобили; – растения и животные;
- технически сложные товары, на которые распространяются гарантийные сроки;

- оружие;
- неперіодические издания.

На требования обменять или вернуть какой-либо из перечисленных товаров не распространяются нормы статьи 25 Закона Российской Федерации №2300-1 «О защите прав потребителей». Однако следует иметь в виду, что в речь идет исключительно о качественных товарах, не имеющих недостатков. Если же покупка оказалась не качественной, покупатель вправе ее вернуть, а продавец обязан ее принять.