

Закон о возврате товара в магазин



Часто случается, что наша покупка не подходит нам по каким-то критериям, или хуже того, оказывается с дефектами. Чтобы решать подобные проблемы между потребителем и продавцом в российском законодательстве существует Закон по защите прав потребителей. Цель его создания – именно регламентация торговых товарных отношений между участниками сделки купли продажи.

Большинство покупателей хотя бы единожды в своей жизни слышали о том, что в течение двух недель можно вернуть или обменять не подошедшее изделие обратно в магазин. Но мало кто разбирается во всех нюансах, которые так же есть в нашем законодательстве, и могут возникать при процессе возврата товара. В 2016 году появились некоторые обновления и дополнения к старым нормам, и каждому потребителю будет полезно с ними ознакомиться, чтобы однажды не попасть впросак.

Какие сведения содержатся в законе, регулирующем процесс передачи приобретенной продукции обратно в точку продажи?

В статьях 502 и 503 Гражданского кодекса содержатся четко регламентированные правила, которые описывают процедуру возврата качественного товара, и процедуру возврата товаров с дефектами, о которых не было известно до покупки.

Порядок возврата может иметь свои индивидуальные особенности, зависящие от многих обстоятельств.

Важно! Если вы купили изделие с браком, то пробуйте заменить его в течение срока гарантии, предоставленной продавцом или производителем. Обычно гарантийный срок указывается в паспорте к изделию, или в руководстве. Для некоторых товаров понятия-срок гарантии отсутствует, но вместо него определяется срок годности.

Если ни того, ни другого срока не указано, то закон о защите прав потребителей наделяет покупателя правом вернуть изделие в течение разумного времени, обычно, имеется в виду срок, не более 2-х лет со дня покупки.

Если вы приобрели сложную технику, например компьютер или автомобиль, то пользуйтесь своим правом на обмен или возврат в течение 14 дней со дня приобретения. По истечении этого срока вернуть продукцию можно будет только при определенных условиях:

- Если есть серьезные дефекты.
- Продавец нарушает срок по ремонту изделия.
- Общий срок ремонта товара превысил 30 дней, при этом ремонт проводился более 1 раза.

Обращаться по поводу возврата изделия можно не только к продавцу, но и к производителю, импортеру, либо уполномоченному представителю.

Вернуть товар просто так, потому что вам перехотелось его иметь, нельзя.

Закон по защите прав потребителей не заставляет продавца совершать возврат денег, если потребитель передумал и не хочет пользоваться изделием хорошего качества. Но закон обязывает продавца заменить не подошедшее изделие аналогичным.

Причин, по которым у покупателя возникает желание сделать обмен, может быть много. Например, изделие не устраивает своим фасоном, имеет не подходящую цветовую гамму, а может просто не подходит размером.

Ст. 25 Закона наделяет покупателя правом заменить неподходящую вещь в срок не позднее 14 дней, после совершения покупки. Однако, если подходящий товар с нужными критериями отсутствует у продавца, то потребитель имеет право требовать вернуть ему деньги.

Как правильно поступить, чтобы вернуть изделие хорошего качества продавцу, импортеру или производителю?

- Прежде, чем идти к продавцу, проверьте, сколько дней прошло с момента покупки, и не истек ли срок в 14 дней, который закреплен в законе.
- Выясните, не относится ли изделие к группе товаров, не подлежащих обмену и возврату, если оно имеет надлежащее качество и не имеет дефектов.
- Проверьте, сохранена ли упаковка, на месте ли все фабричные ярлыки и бирки, пломбы. Имейте в виду, если на изделии есть следы использования, у продавца автоматически возникает право отказать вам в возврате денег или обмене на другое изделие.
- Убедитесь, точно ли аналогичной вещи в продаже на данный момент в магазине нет.
- Приходите к продавцу с уже составленным заявлением, в котором должны быть указаны ваши контактные данные, характеристики товара и его полное наименование, причина возврата и требование вернуть за него уплаченные денежные средства.
- Распишите причину возврата как можно более подробно и обстоятельно.
- Приложите чек на покупку товара, кассовый или товарный.
- Передайте письменное заявление продавцу. На втором экземпляре попросите его поставить свою подпись с расшифровкой, и заберите этот экземпляр себе.

Что делать покупателю, если дело дошло до суда?

- Настаивайте на замене бракованного товара аналогичным равноценным товаром или неравноценным, но с перерасчетом

суммы покупки.

- Требуйте уменьшить цену покупки, в связи с обнаружением в нем недостатков.
- Настаивайте на срочном ремонте или возмещении вам затрат на самостоятельный ремонт товара.
- Полностью отказывайтесь от покупки и просите вернуть вам за нее деньги.

Порядок действий для возврата бракованного товара:

- Напишите заявление о том, что отказываетесь от товара и просите вернуть вам деньги за изделие.
- Участвуйте в экспертизе продукции, если таковая будет назначена.
- Дождитесь получения денежных средств за дефектный товар. Согласно закону, на это продавцу дается не более 10 дней.
- Помните, что продавец не имеет права вычитать часть суммы за пользование изделием, пока оно находилось у вас.
- Отдайте продавцу бракованную вещь в момент получения денежных средств от продавца.