

Закон по правам потребителей возврат товара



Далеко не каждый покупатель знает, что он имеет полное право вернуть товар по причине его плохого качества, наличия дефектов и многим другим причинам. Данный закон вступил в силу более двадцати лет назад и исправно функционирует на сегодняшний день. Этот закон позволяет защитить покупателя от нечестных продавцов, которые хотят продать товар несоответствующего качества. С другой стороны, данный закон позволяет защитить и продавца от недобросовестных клиентов. Давайте попробуем во всем разобраться более детально.

Проведение процедуры возврата продукции, согласно закону о ЗПП

В случае необходимости возврата товара отличными помощниками являются следующие нормативно-правовые документы:

- Федеральный закон «О защите прав потребителей».
- Гражданский кодекс.
- Постановление РФ.

Процедура возврата товаров по тем или иным причинам всегда полагается на основы, которые прописаны в данных законодательных документах. Именно здесь можно узнать детальную информацию, которой можно оперировать во время процедуры возврата.

Стоит сказать, что товар не обязательно должен быть плохого качества или с присутствием брака. Вернуть товар можно по причине того, что он не подходит по размеру, цвету, форме или другим характеристикам. То есть, если приобретенный продукт не подошел человеку, он может его вернуть в специально отведенный

срок.

Данный срок составляет 14 дней со дня покупки товара.

Помимо этого, есть и ряд других условий, которые обязательны к выполнению при проведении процедуры возврата:

- Наличие чека на приобретенный товар. В некоторых случаях товар можно вернуть и без чека.
- Покупка имеет товарный вид. То есть, сохранены все штампы от производителя, пломбы и так далее. Иными словами, товар должен выглядеть как новый, не иметь приобретенных дефектов, а также не должен иметь следов эксплуатации.
- Нельзя вернуть товары, если она занесены в специальный список товаров, которые обмену и возврату не подлежат. Также сюда относятся продовольственные продукты.

Для того чтобы вернуть товар следует написать заявление и отправиться с ним в точку продажи. Для данного заявления существует специальная форма. На практике, придя в магазин, можно столкнуться с ситуацией, когда работники выдадут специальный бланк. В таком случае стоит пойти на встречу и заполнить его, ведь это изрядно упростит всю процедуру.

Обязательно следует делать две копии данного заявления, одна из которых останется в магазине, а другую заберет покупатель. Также следует не забывать об обязательном написании даты составления и наличие подписей с обеих сторон. Лучше всего также попросить продавца поставить печати магазина на заявлении. В таком случае при возникновении серьезных проблем, заявление может послужить основным документом при обращении в суд.

Согласно действующим законодательству, все права потребители защищены специальным регламентом, который описан в законе №2300-ФЗ, а конкретнее в статье 25. Также немаловажно ознакомиться с перечнем товаров, которые не подлежат возврату. Согласно данному документу, вернуть товар можно в течение 14

дней со дня его покупки, при этом сам день приобретения не входит в данный срок.

Основой для возврата является заявление, которое пишется в свободной форме. Тем не менее, при его написании обязательно следует указать ряд пунктов, которые должны быть в нем прописаны. Таким образом, получается, что заявление на возврат можно написать от руки в официальном стиле, с соблюдением всех норм. Но чаще всего в магазинах есть специальные бланки, в которые следует только внести необходимую информацию.

Существует ряд правил, которые должен знать любой покупатель:

- Вернуть товар надлежащего качества можно только в течение 14 дней с момента покупки. По истечению данного срока качественный товар вернуть или обменять не представляется возможным.
- Товар не должен быть в употреблении, а значит, на нем не должно остаться следов его эксплуатации.
- Товар должен быть сохранен в таком виде, каким он был при покупке. Любые повреждения являются уважительной причиной для отказа в возврате.
- Наличие документа, который подтверждает факт покупки конкретного товара в конкретной торговой точке.

На последнем пункте стоит остановиться немного подробнее. Согласно закону, документом, подтверждающим покупку может являться не только чек, к примеру, им может быть заполненный гарантийный талон. Также за основу могут быть взяты свидетельские показания. Но при использовании в доказательство показаний следует понимать, что далеко не всегда они могут быть исчерпывающим подтверждением.

Если все вопросы улажены, и продавец согласен выплатить денежные средства, то сделать это он может в течение трех дней с момента согласия.

В случаях, когда был приобретен бракованный товар, ситуации бывают различными. Далеко не каждый продавец согласен

выполнять требования покупателя по тем или иным причинам. Не редко такие споры решаются в судебном порядке.

Тем не менее, если был приобретен товар с браком, не стоит отчаиваться.

В данном случае закон на стороне потребителя, который может выдвигать одной из следующих требований:

- Замена товара на аналогичный. То есть, поменять товар на точно такой же, но только без дефектов.
- Уменьшить цену на товар. Данное снижение цены обязательно должно быть соизмеримо с дефектом. На практике подобное происходит не часто.
- Замена товара на схожий, с пересчетом цены. То есть, если нет желаний опять брать такой же товар, можно выбрать другой, но при этом разница в их цене должна быть оплачена либо покупателем (если цена на новый больше), либо продавцом (если цена меньше).
- Требования исправить дефекты в товаре. Говоря простым языком отправить товар в магазин на ремонт. Оплачивает данный ремонт продавец.
- Отказаться от купленного товара, а взамен забрать денежную сумму, которая за него была уплачена.

Наиболее распространен именно последний случай с возвратом денег. При этом покупатель должен вернуть бракованный товар. Если требуется доставка, то оплачивать ее должен магазин.

Теперь рассмотрим, как следует правильно действовать, чтобы вернуть товар ненадлежащего качества:

- Написать претензионное заявление. Специальной формы написания нет, но в нем следует указать данные о продавце, данные о покупателе (следует не забывать указывать контакты), наименование товара, а также описание его дефектов. Важно также указать требование, которое выдвигается покупателем. Оно должно быть обоснованным и подкрепленным законом. В заявлении не

следует требовать компенсаций за моральный ущерб или что-то подобное. Если есть такие указания, то велика вероятность того, что дело будет рассматриваться уже в суде.

- На заявлении обязательно должна быть подпись уполномоченного работника магазина (например, администратора). Это будет свидетельством того, что заявление принято на рассмотрение.
- В случае назначения экспертизы (продавец имеет на это право), покупатель может присутствовать при ее проведении. Это подтвердит прозрачность всего процесса. Экспертиза чаще всего необходима в тех случаях, если продавец не согласен с покупателем и имеет другую точку зрения.
- Забрать денежные средства, если продавец и покупатель пришли к такому решению. При этом следует понимать, что должна быть возвращена та сумма, за которую товар был куплен. Снижение из-за удешевления товара или за его износ противоречит закону.

Если продавец наотрез отказывается выполнять условия покупателя, последний вправе обратиться в местный суд с исковым заявлением по данному делу. Не стоит бояться, ведь если покупатель действительно прав, закон всегда будет на его стороне.

В законе четко указано, что в течение двух недель покупатель может подать претензию с требованиями вернуть денежные средства или обменять товар. Считается что этого срока вполне достаточно, чтобы покупатель мог определиться с качеством товара.

По истечению данного срока (если при этом нет гарантии), рассматривать заявление никто не станет. Также стоит понимать, что продавец обязан принять подобное ходатайство. Если он отказывается это делать, необходимо заявление отправить заказным письмом.

Образец составления претензии, содержащей требования возврата купленного товара

Как уже говорилось ранее, пишется заявление в свободной форме.

Но при этом важно обязательно в нем указать такие пункты:

- Информацию о магазине, где была куплена вещь и куда обращается потребитель.
- Личные данные покупателя, а также его контакты.
- Полное описание процесса покупки. То есть дата, время, а также место.
- Описание самого товара.
- Описание причины возврата.
- В конце обязательно должны стоять подписи двух сторон.

Стоит не забывать делать два экземпляра, каждый из которых отдается представителю одной из сторон.