

Замена и возврат товара



В жизни каждого потребителя случаются моменты, когда он приобретает вещь, которая впоследствии его не устраивает или имеет дефекты. Например, одежда не подошла по размеру или имеет ярко-выраженный брак.

Что предпринять в такой ситуации? Смириться с покупкой или нет – решать только потребителю. Поэтому прежде чем расстраиваться, нужно внимательно ознакомиться с порядком действий в такой ситуации.

У каждого гражданина есть законное право сделать возврат некачественного товара или поменять его на другой. Некачественным признается товар, который имеет явные недостатки, которые не были сообщены продавцом.

Законодательное регулирование процессов возврата и обмена приобретенной продукции

Закон «О защите прав потребителей» был принят в 1993 году. В него с 1993 года было внесено 18 дополнений и изменений. Последнее изменение в документе было сделано 2014 году. Процедура обмена и возврата некачественных, либо не удовлетворяющих запросы покупателя, товаров, описана в статьях 18 и 25 данного документа.

В течение двух недель можно обнаружить все дефекты и поломки приборов и аппаратуры.

Поэтому закон позволяет покупателю осуществить возврат товара в течение 14 дней.

Позднее этого срока претензии никто не примет. Если же в

обозначенный законодательством срок покупатель потребует замены на аналогичную продукцию, которая отсутствует в продаже, то продавец должен выдать ему уплаченную за возвращенный товар сумму.

Закон обязывает предпринимателя (продавца) заменить некачественный товар на аналогичный качественный, или же вернуть деньги клиенту в течение недели, а в случае, когда требуется проверка качества производителем (импортером) – в срок до двадцати дней.

Если продукция может быть заменена только через 7 и более дней, продающая сторона должна предложить клиенту аналогичную качественную вещь для временного пользования.

Статьей 502 Гражданского кодекса РФ и статьей 25 Закона «О защите прав потребителей» потребителю предоставлено право обменять или вернуть товар при одновременном соблюдении следующих условий:

1. С момента покупки прошло не более 14 дней (не считая дня покупки);
2. Товар непродуктовый;
3. Товар надлежащего качества;
4. Товар не был в употреблении т.е. упаковка не нарушена, нет следов эксплуатации, комплектация сохранена;
5. Сохранены потребительские свойства товара;
6. Имеются доказательства приобретения его у данного продавца (товарный или кассовый чек, иной документ, подтверждающий оплату товара).
7. Товар не входит в Перечень товаров, которые не подлежат возврату или обмену
8. Товар не является технически сложным

При соблюдении этих условий приобретенный товар можно:

- обменять на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен;
- вернуть продавцу, получив за него уплаченные деньги.

Просто вернуть товар продавцу без причины, если изделие качественное, невозможно. Закон о защите прав потребителя не обязывает продавца возвращать деньги, если покупатель передумал приобретать и использовать вполне качественную вещь, но разрешается обменять ее на аналогичный (такой же) товар у того же продавца.

Причин для обмена может быть несколько: товар не подошел по своей форме, размерам, расцветке или комплектации, а также габаритам. Ст. 25 Закона о защите прав потребителя дает право заменить вещь в течение 2-х недель после совершения покупки.

И только в случае, если равноценный товар отсутствует у продавца, покупатель может потребовать вернуть деньги за сданную вещь.

Чтобы осуществить право на возвращение вещи хорошего качества (а вернуть ее можно продавцу, производителю или импортеру), потребителю необходимо совершить следующие действия:

- Подсчитать срок покупки (обмен/возврат разрешается в двухнедельный срок с даты совершения покупки).
- Удостовериться, что вещь не относится к товарам, не подлежащим обмену и возврату в случае отсутствия изъянов.
- Проверить сохранность упаковки, ярлыков, бирок и товарного вида возвращаемой вещи. Товар с явными следами использования не станут заменять.
- Убедиться, что аналогичный сдаваемой вещи товар отсутствует в продаже.
- При обращении к продавцу иметь заполненное заявление (указав контактные данные, характеристики товара согласно паспорту, сертификату и т. д., причина возврата товара, и просьба вернуть деньги за него).
- Также желательно указать конкретную причину, по которой вещь возвращается (не подошла, а аналогичный товар в продаже отсутствует) и способ получения денег (на счет покупателя или наличными деньгами).

- Приложить чек на покупку (если он сохранился). Письменное заявление необходимо вместе с возвращаемой вещью передать продавцу, при этом на втором экземпляре заявления лицо, принявшее товар, должно проставить дату, свою подпись (с расшифровкой), и должность.

Прием-передача товара удостоверяется актом, подписываемый сторонами, с точным наименованием товара и его описанием.

Следуя нормам Закона о защите прав потребителей, деньги за товар должны быть возвращены в трехдневный срок после даты подачи заявления. Возможно, продавец товара, не станет ждать трехдневного срока и непосредственно при обращении покупателя вернет последнему деньги за не подошедший товар.

В случае если даже по истечении трехдневного срока деньги не возвращены, или продавец категорически отказывает в их возврате, покупатель может обратиться в суд с исковым заявлением в защиту своих нарушенных прав.

К возврату не принимаются вещи, которые близко контактируют с телом человека, являются расходными материалами и предметами медицинского назначения.

Сюда же относятся механизмы, машины, электронная техника.

В перечень таких товаров, в частности, входят:

- лекарства и другие аптечные товары;
- предметы, предназначенные для ухода за детьми;
- инструменты и предметы личной гигиены;
- линзы для очков;
- предметы гигиены и санитарии.

Также не подлежат обмену растения, рыбы, животные, текстильная и галантерейная продукция, которая продается исключительно метражом (например, линолеум, ковровые дорожки и ковры, полиэтиленовая пленка, кабели, шнуры, ткани, тесьма, ленты, кружева, провода, сотовый поликарбонат и тому подобные

товары) .

Стоит знать, что книги и прочие издания, которые относятся к неперIODическим, обменять не удастся. Только сдать в букинистический отдел книжного магазина.

Не подлежит обмену и такой товар, как:

- мебель; парфюмерия и косметика;
- белье, чулки, колготки, носки, другой подобный трикотаж и швейная продукция;
- плавательные средства бытовые (лодки, яхты, катера, байдарки);
- сложная техника, используемая в быту (фотоаппараты, кинокамеры, газовые аппараты, электроприборы, принтеры, электромзыкальные инструменты, радиоэлектроника, станки для деревообработки и резки металла бытовые, игрушки с электронным содержимым;
- факсимильные устройства, а также телефонные аппараты.

Полный перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998г. N 55.

На практике часто возникает вопрос, можно ли обменять не устраивающий потребителя сотовый телефон на другой? Согласно объяснительному письму Роспотребнадзора (2011 год), мобильные телефоны подлежат замене и возврату.

Но к смартфонам это не относится. Они появились совсем недавно и по своей конструкции являются гораздо более сложными устройствами, позволяющими пользоваться интернетом.

Как оформляется процесс передачи товара обратно в магазин и

проведение его замены на аналогичный?

Для того, чтобы обменять или вернуть товар при себе необходимо иметь паспорт или другой документ, удостоверяющий личность (его требуют при обмене/возврате в большинстве магазинов). Другие документы, такие как: водительские права, студенческий билет, служебное удостоверение и т.п. – могут не принять.

При отказе покупателя от товара продавец должен возратить ему сумму, уплаченную в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

В Правилах продажи отдельных видов товаров указаны также документы, оформляемые при возврате товара, а также способы возврата уплаченной суммы.

При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- фамилия, имя, отчество покупателя;
- наименование товара;
- даты заключения договора и передачи товара;
- сумма, подлежащая возврату;
- подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется не одновременно с

возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

1. наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
2. почтовым переводом;
3. путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем. Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.