

# Защита прав покупателя возврат товара по закону РФ



В данной статье речь пойдет о том, какие права имеет покупатель для того, чтобы обменять или вернуть некачественный или бракованный товар продавцу согласно закону «О защите прав потребителя».

Граждане, которые сталкиваются с ситуацией нарушения их прав при покупке товара, могут применять для своей защиты публикации закона изданного в 2010 году, так как закон, вышедший в 2011 году, не претерпел каких либо серьезных изменений.

## Права потребителя при осуществлении процедуры возврата приобретенной продукции

Каждый покупатель имеет полное право знать свои права и использовать их в том месте и в то время когда это будет необходимо. Так, когда же гражданину может понадобиться демонстрация своих знаний о защите прав потребителя и уверенность в том, что он прав.

Конечно, это может произойти в том случае если : купленный товар не отвечает заявленным параметрам, не соответствует требованиям, изложенным в специальных законах, когда характеристики товара отличаются от того образца который был изначально предложен, в том случае если он не имеет нужного качества, что не позволяет использовать его как другие товары подобного рода.

В таком случае первое, что **должен сделать покупатель, это**

**немедленно заявить о находке дефекта в торговую точку и на законных основаниях предъявить претензию о срочном устранении дефекта (брака), снижении цены, замене товара, или о его возврате.**

### **Защита прав покупателей товаров**

Закон нашей страны «О защите прав потребителя» говорит о том что потребитель может принести товар недовольственной группы на обмен в течении 14 суток исключая тот день когда он был приобретен в случае если: товар не подошел по комплектации, размеру, расцветке, фасону, габаритам или форме. Покупателю не нужно спешить после покупки обуви, одежды, или других подобных товаров выбрасывать упаковку, начинать использовать товар, срезать с него бирки и ярлыки.

### **Возврат товара по закону о защите прав потребителя**

Товары продуктовой группы могут быть возвращены продавцу, если они не имеет надлежащего качества, или у них истек заявленный срок годности. Если продовольственные товары отвечают заявленному качеству, в таком случае их нельзя вернуть в торговую точку никоим образом, так как покупатель должен еще до оплаты принять окончательное решение о покупке. Вернуть продовольственные товары продавцу можно в пределах установленных сроков. В законе о правах потребителей предусмотрен возврат продовольственных товаров, как с объяснением причин, так и без объяснения.

### **Защита прав покупателей при покупке или возврате товара**

Первым и наиболее часто употребляемым нарушением большинства торговых точек является просьба о том, чтобы покупатель сдал вещи в оборудованные специально для таких ситуаций камеры хранения. Многие законопослушные граждане соглашаются на данную процедуру, даже в том случае, если в их сумке находятся ценные вещи. Однако нужно понимать, что в подобной ситуации на стороне покупателя выступает его законное право. Оно говорит о том, что администрация торговой точки не имеет никаких

оснований для того, чтобы заставить конкретного человека оставить свои вещи, в камере хранения.

На сегодняшний день имеющиеся законы обеспечивают гражданам социальные гарантии, а также повышают ответственность производителя за качество выпускаемого им товара, а продавца обязывают отвечать за выполненные услуги и работу. Государство проводит политику в социальной сфере таким образом, чтобы создать необходимые условия безопасности, при которых жизни и здоровью граждан ничто не может угрожать.

И в этом плане закон обеспечивающий защиту прав потребителей (последние доработки в который были приняты 05.05.2014) является отличным современным инструментом, который позволяет проводить заявленный курс. Данный законодательный акт после вступления в силу позволил эффективно регулировать отношения между покупателями продукции и ее производителями, импортерами, продавцами, исполнителями данных работ и услуг.

### **Порядок в торговле**

Каждый гражданин нашего государства является в повседневной жизни потребителем или по-другому лицом, которое покупает различные товары для личного пользования, а не для проведения предпринимательской деятельности. Закон, защищающий права потребителей, государство приняло 07.02.1992. Это был первый закон, который в дальнейшем много раз дорабатывался, изменялся и дополнялся.

### ***Данный законодательный акт имеет три наиболее важных функции:***

- он определяет порядок, по которому взаимодействуют поставщики и потребители;
- дает механизм, который позволяет обеспечить права граждан;
- он дает обозначение всем основным категориям прав потребителей (параметры качества, описание товара, информация о производителях и поставщиках, группы безопасности).

В этом законодательном акте прописаны правила, по которым потребитель может предъявить претензии, перечислены законы, которые относятся к взаимоотношению сторон, также отмечается связь региональных и общенациональных инстанций.

Данный документ имеет преамбулу, а также общие положения, состоящие из нескольких глав: о защите потребителей при покупке продукции, исполнение работ и оказание услуг и разделы, которые посвящаются сохранению прав граждан со стороны общественности и самого государства. Этот закон не распространяется на юридические лица, также он не работает в случае с индивидуальными предпринимателями.

### **Возврат товара надлежащего качества**

Многим людям, живущим в нашей стране, к сожалению известны случаи, когда администрация магазина не хочет обменивать продукцию, утверждая, что данный товар полностью соответствует всем заявленным параметрам и имеет необходимое качество.

***В такой ситуации на выручку покупателю приходит статья 25 представленного закона. В ней четко указана позиция, что покупатель имеет полное право получить взамен качественной недовольственной продукции у конкретного продавца аналогичный товар. Чтобы произвести подобное действие нужно соблюсти определенные условия:***

- продукция, которую решено обменять должна сохранить ярлык и нормальный товарный вид. Она не должна находиться в употреблении. Также нужно сохранить товарный чек подтверждающий покупку. И во время возврата его нужно приложить к отдаваемому товару;
- важнейшее условие возврата заключается в том, что со времени покупки должно пройти не больше 14 дней (за исключением дня, когда товар был приобретен). Причем к данному периоду также относятся праздничные и выходные дни. Если последним возможным днём возврата является

воскресенье, в таком случае покупатель может подать жалобу, а понедельник. Данные правила установлены Гражданским кодексом РФ

- обменять качественный товар покупатель может в том случае если она подходит ему по размеру, фасону, цвету, габаритам и комплектации. Только подобные причины позволяют совершить обмен. Обращаясь к продавцу продукции нужно предъявить одну вышеуказанных причин. Если этого сделано не будет, в таком случае продавец имеет полное право отказать покупателю в обмене.

**И, конечно, магазин может не менять товар, если он потерял товарный вид в результате действий покупателя.**

Кроме того, продукция может не подлежать обмену в том случае, если она принадлежит к определенной группе товаров непродовольственной группы, при условии соблюдения качественных характеристик. К данной группе относятся следующие товары: гражданское оружие и детали к нему, драгоценности, бытовая химия, пестициды, косметика, парфюмерия, лекарственные препараты, предметы для личной гигиены. Также потребителю не удастся обменять купленные им: плавсредства, автомобили, продукция швейного производства, растения.

### **Некачественный (брак) товар**

Давайте для начала разберем, что такое качественный продукт. Это товар, который может выполнять необходимые функции, он должен отвечать всем пунктам договора купли-продажи, конкретному описанию, заявленным параметрам. Некачественный продукт имеет существенные недостатки. У него нет заявленной совокупности характеристик (параметров).

**Товар, который не отвечает необходимым критериям качества, возможно, обменять в соответствии со ст.18 законодательного акта о защите прав потребителя.**

Причем даже в случае утраты товарного талона или чека

покупателем продавец должен совершить обмен или возврат денежных средств, если факт покупки будет подтвержден свидетелем или другим доказательством. Кроме того потребитель имеет полное право вернуть продавцу бракованный товар даже без упаковки.

### **Технически сложный товар**

Данная группа товаров имеет определенные особенности. Именно поэтому конфликтные ситуации, связанные с обменом такой продукции возникают особенно часто. Подобные товары обычно стоят достаточно дорого и поэтому продавцы без особого энтузиазма возвращают средства или добровольно принимают бракованную продукцию.

**По закону покупатель имеет право в случае выявления брака в технически сложной продукции обменять ее или потребовать возврат денежных средств в течении 14 дней (за исключением дня покупки).**

***Кроме указанной выше причины покупатель может вернуть техническую продукцию в таких случаях:***

- обнаружение серьезных дефектов;
- нарушение сроков отведенных на их устранение;
- владелец не пользовался товаром в течении 30 дней пока устранялись поломки ( во время действия гарантийного талона на продукцию).

Если возник конфликт из-за такой причины как появление дефекта, магазин по закону должен за свои средства произвести экспертизу товара. Сроки данной процедуры отмечены статьями закона 20,21,22. Покупатель может присутствовать на экспертизе и в случае его несогласия с ее результатами, он имеет полное право обратиться за разбирательством в судебную инстанцию. Список продукции, которая относится к технически сложной, утверждается Правительством Российской Федерации.

### **Крупногабаритный товар**

Возврат крупногабаритной продукции (более 5 кг) для того чтобы произвести обмен, ремонт или уценку производится силами поставщика. Все остальные правила по этой группе товаров полностью соответствуют тем, что считаются стандартными в такой ситуации.

## **Заказанный товар**

***Сейчас все большей популярностью пользуются покупки различных товаров через интернет магазины. Но, к сожалению, большая часть населения нашей страны совершенно не представляет, что делать в том случае если товар не подошел по размеру, цвету, габаритам, комплектации, или в том случае если прислали брак. Закон «О защите прав потребителя» в данной ситуации требует от продавца, чтобы он передал покупателю такие данные:***

- информация, обеспечивающая безопасность;
- эксплуатационные правила;
- данные о сертификате;
- точное описание товара на русском языке;
- данные о том, что делать владельцу после истечения срока использования продукции.

Кроме всех указанных выше позиций, продавец обязан уведомить о сроке гарантии, о деталях обслуживания, также он должен предоставить свои контакты (почту, телефон), юридические данные (адрес) производителя, сообщить условия покупки и стоимость.

**Если заказанный продукт доставлен, но при этом не соответствует заявленным характеристикам, покупатель может сразу, же отказаться от него. После чего товар должен быть заменен в течении 15 дней ( с учетом дня покупки) в порядке который установлен законодательством.**

О том, что существует закон, который защищает права потребителя, знают буквально все граждане Российской Федерации. Но, как говорит статистика и утверждает практика, число людей, которые с его помощью пытались разрешить

проблемы, связанные с покупкой некачественной продукции, критически мало. Поэтому, в данной статье мы рассмотрим несколько типичных ситуаций, которые могут возникнуть в результате покупки некачественной продукции и дальнейшего спора и разбирательства с администрацией торговой точки или компанией – производителем.

**Первое, на что нужно обратить внимание – это то, что иногда можно допустить продажу товара с определенными недостатками, в том случае, если продавец предупредил покупателя.** Это может быть небольшая царапина или вмятина, которая, конечно, портит внешний вид изделия, но при этом критически не влияет на его рабочие характеристики. Если об этих недостатках продавец предупредил покупателя заранее, в дальнейшем такой товар будет очень сложно обменять.

***Однако, в том случае, если кроме указанных недостатков в ходе эксплуатации товара возникнут другие проблемы (поломки, брак), тогда покупатель имеет полное право на следующие требования:***

1. Он может потребовать замены бракованного (испорченного) товара, на точно такой же (модель и марка). Данные требования поставщик обязан удовлетворить в течении 7 дней с того момента, как была заявлена претензия. В том случае, если проверка качества продукции требует дополнительных действий, срок замены может быть увеличен до 20 дней. Если в данный момент у поставщика нет необходимого товара, в таком случае удовлетворение требований покупателя откладывается на один месяц.
2. Покупатель имеет право требовать соразмерно уменьшить стоимость товара. Однако, при этом нужно понимать, что точная формула для расчета этой соразмерности в законе не прописано.
3. Покупатель может потребовать от продавца полностью устранить недостатки, которые были найдены в изделии, или он должен возместить средства за ремонт, который был проведен за счет покупателя. В случае выбора этого варианта продавец должен предоставить покупателю на

время устранения (ремонта) недостатков продукции в пользование товар, имеющий аналогичные возможности. К сожалению, нужно отметить, что данное правило распространяется не на все группы товаров. Например, если был куплен автомобиль (мотоцикл, лодка), в таком случае замену покупателю не дадут.

4. Покупатель всегда имеет возможность сделать отказ от товара, который не отвечает заявленным характеристикам. Причем если за время, которое товар находился у покупателя, он вырос в цене (что, к сожалению сегодня не редкость), в таком случае, он имеет право требовать возврата денежных средств с учетом роста цен. А вот, если цена наоборот снизилась, продавец все равно должен выплатить покупателю сумму, которая была им затрачена на приобретение товара.
5. Если покупатель обнаружил брак или другие недостатки в технически сложной продукции, в таком случае, у него есть 15 дней с момента покупки, в которые он имеет право полностью отказаться от данного товара и получить обратно денежные средства. Кроме того, покупатель может потребовать от продавца замены товара на подобный, имеющий аналогичные технические характеристики. К технически сложным товарам относятся: автомобильная техника, мотоциклы, снегоходы трактора, культиваторы, моторные лодки, яхты.

Если покупатель такой продукции обнаружил в покупке технические недостатки или брак, он может воспользоваться одним из выше предложенных вариантов для замены или возврата средств. Однако, если после совершения покупки прошло более 15 дней, требования продавца могут быть удовлетворены только при следующих обстоятельствах:

- если покупатель обнаружил в проданном изделии серьезный недостаток. Причем в число таких недостатков входит поломка или брак, который невозможно исправить или если такое исправление потребует больших затрат от

покупателя;

- в том случае если продавцу не удалось устранить недостаток в срок установленный законом (максимум 45 дней).

**Резюмируя все выше изложенное, нужно отметить следующие моменты продавец должен:**

- в случае необходимости устранить недостатки предоставить покупателю подменное изделие на все время ремонта;
- в том случае, если продукт требует дополнительной экспертизы, он должен быть заменен продавцом в течении 7 дней;
- продавец обязан вернуть денежные средства за некачественный товар в течении 10 дней;
- также он должен выплатить покупателю денежные средства, которые были потрачены им на ремонт в течении 10 дней;
- продавец обязан заменить товар, который требует дополнительной экспертизы, в течении 20 дней;
- если в данный момент у продавца нет товара, которым можно заменить брак, в таком случае у него есть максимум 45 дней для того, чтобы это сделать.