

Что необходимо знать, чтобы вернуть товар

Согласно положениям Закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (далее Закон) покупатель в течение 14 дней не считая дня покупки, имеет право обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Однако, существуют условия, соблюдение которых обязательно при обмене товара надлежащего качества, а именно:

- Товар не был в употреблении;
- Сохранены его товарный вид и потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- Имеется товарный чек или кассовый чек (иной документ, подтверждающий оплату товара).
Необходимо заметить, что отсутствие товарного или кассового чека не лишает возможности покупателя сослаться на свидетельские показания.

Законом установлено, что потребитель вправе вернуть товар и потребовать возврата, уплаченной за него денежной суммы только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Срок возврата продавцом денежных средств - не более 3 дней с момента возврата товара.

Однако вернуть можно не каждый товар надлежащего качества. Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998 г. утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

К ним относятся:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты)
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и

приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства)

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

13. Животные и растения

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Разумеется, вышеуказанный перечень не распространяется на некачественный товар, который потребитель имеет право вернуть или обменять при наличии производственного брака.

Что касается товаров, купленных дистанционным способом (через сеть Интернет, по почте и т.д.), то в данном случае покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в течение 7 дней, а в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Условия возврата товара аналогичны покупке товара в обычном магазине.

Срок возврата денежных средств – 10 дней с момента предъявления соответствующего требования, за вычетом расходов на доставку товара от потребителя к продавцу.

От чего зависят условия возврата (обмена) товара?

Сроки и способы возврата или обмена товара зависят от следующих факторов:

- устраивает ли вас его качество;
- относится ли приобретенный вами товар к технологически сложным или нет;
- прошло ли 15 дней с момента покупки или нет (если товар технически сложный);
- покупали вы товар через интернет или в офлайн-магазине.

Обратите внимание: если во время продажи товара продавец сообщил вам о дефекте товара и других недостатках у него вы не обнаружите, вы не сможете вернуть его как товар ненадлежащего качества. При этом если вы обнаружите дефект, не оговоренный при покупке, вы сможете вернуть его.

Как вернуть или обменять неподошедший товар?

Если вы заказали товар в интернет-

магазине, но еще не успели его получить, вы можете отказаться от него в любой момент. Если предварительно товар был уже оплачен, продавец обязан вернуть потраченные вами средства. Исключение составляют товары, изготовленные специально для вас на заказ, — отказаться от них нельзя.

Если товар уже получен, вас устраивает его качество, но он не подошел вам или, например, разонравился, вы можете вернуть (не обменять!) его:

- в течение семи дней после получения —
если в момент передачи товара вам была предоставлена в письменном виде информация о сроках и порядке возвращения товара;
- в течение трех месяцев с момента передачи товара —
если такая информация в письменном виде предоставлена не была.

Вы можете вернуть **любой товар, приобретенный в интернет-магазине**, но только в том случае, если сохранены его товарный вид и потребительские свойства.

Для возврата товара вам необходимо представить продавцу документ, подтверждающий оплату (чек). Если такого документа нет, вы можете представить продавцу другие доказательства покупки (скриншот из личного кабинета, письмо на электронную почту и так далее).

В момент, когда вы будете возвращать товар, должна быть составлена накладная или акт о возврате товара, который должны подписать вы и продавец. Продавец обязан вернуть уплаченную вами денежную сумму не позднее чем через 10 дней с момента предъявления вами соответствующего требования. При этом доставка товара от покупателя к продавцу оплачивается покупателем.

Если вы приобрели в оффлайн-магазине товар надлежащего качества, но он не подошел вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, вы можете обменять его на аналогичный товар устраивающей вас формы, фасона, расцветки, размеров или комплектации в течение 14 дней, не считая дня покупки. Обратите внимание, существует ряд товаров, которые не подлежат обмену при покупке в оффлайн-магазинах.

Обмен товара проводится, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки.

Если у продавца на день вашего обращения не окажется аналогичного товара, вы можете по договоренности с продавцом забрать аналогичный товар при его поступлении в продажу или отказаться от договора купли-

продажи и потребовать от продавца возвращения уплаченных за товар средств. В таком случае уплаченная вами сумма должна быть перечислена вам в течение трех дней после возврата товара.

Для обмена или возврата товара вам нужно представить продавцу товарный или кассовый чек. Если у вас нет товарного или кассового чека, вы можете представить иной подтверждающий оплату товара документ или сослаться на свидетельские показания.

На что можно рассчитывать при возврате (обмене) некачественного товара?

Если вы обнаружили дефект в приобретенном товаре, а его гарантийный срок, срок службы, или срок годности еще не прошли, вы в любом случае можете рассчитывать на:

- ремонт товара;
- возмещение расходов на его ремонт, если дефекты вы устраняли самостоятельно или с привлечением специалистов;
- снижение покупной цены товара (скидки).

Если вы приобрели не технически сложный товар, а также если после покупки технически сложного товара еще не прошло 15 дней, вы также можете рассчитывать на:

- замену товара на товар этой же марки (модели, артикула) или замену товара на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- возврат уплаченной за товар суммы.

Кроме того, если некачественный товар принесет вам убытки, вы можете потребовать их возмещения.

Вы вправе предъявить эти требования в течение гарантийного срока, срока службы или годности, а если срок службы не установлен — в течение 10 лет с момента приобретения товара.

Обратите внимание, в любом из этих случаев вам необходимо будет представить продавцу документ, подтверждающий оплату (чек). Если такого документа нет, вы можете представить продавцу другие доказательства покупки (скриншот из личного кабинета, письмо на электронную почту и так далее).

В случае возникновения спора о причинах появления недостатка товара продавец обязан отправить его на экспертизу за свой счет. Однако если выяснится, что товар испорчен не по его вине, вам нужно будет возместить расходы на экспертизу и связанные с ней расходы на хранение и транспортировку товара. Решение экспертов вы можете оспорить за свой счет.

Если в результате экспертизы выяснится, что товар был испорчен не по вине продавца, с претензиями вы можете обратиться к изготовителю, или к другим уполномоченным изготовителям, или к продавцам-организациям и ИП (сервисным центрам, поставщикам и так далее) на таких же основаниях, что и к продавцу. Они также могут провести экспертизу.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товаров. В ряде случаев экспертиза проводится за счет покупателя.

Как добиться ремонта некачественного товара за счет продавца?

Если товар был испорчен не по вашей вине, продавец, изготовитель либо уполномоченная ими организация или ИП обязаны забрать у вас товар. Срок устранения недостатков лучше определить в письменной форме —

в таком случае он не может превышать пяти дней. Если во время ремонта станет очевидно, что устранить недостатки за пять дней невозможно, стороны могут заключить дополнительное соглашение о продлении срока ремонта.

Если же срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме, согласно закону недостатки должны быть устранены незамедлительно —

то есть в минимальный срок, необходимый для подобного ремонта.

Обратите внимание, доставку крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, а также его возврат потребителю оплачивает продавец (изготовитель либо уполномоченная ими организация или ИП).

На время ремонта товара длительного пользования вам обязаны предоставить аналогичный товар. Его доставку должен обеспечить продавец, изготовитель, уполномоченная организация или ИП — в зависимости от того, к кому вы обратились — в течение трех дней. Но это правило действует не всегда.

Как добиться возмещения затрат на ремонт некачественного товара?

Если вы приобрели бракованный товар, вы можете отремонтировать его самостоятельно или с привлечением третьих лиц —

расходы на это вам обязаны возместить в течение 10 дней с момента предъявления соответствующего требования, но вам необходимо будет представить доказательства проведения ремонта.

Кроме того, продавец может усомниться в том, что товар был бракованным. В этом случае он имеет право провести экспертизу. Делать это он должен за свой счет, но, если в результате проверки выяснится, что товар был испорчен не по его вине (а допустим, по вине изготовителя), вы должны будете возместить расходы на экспертизу, а также на связанные с ее проведением транспортировку и хранение товара. Помните, что потребитель вправе участвовать в проверке качества товаров. Вы также имеете право оспорить результаты экспертизы за свой счет.

С требованием о возмещении расходов на ремонт вы также можете обратиться к изготовителю или другим уполномоченным изготовителем или продавцом организациям и ИП (сервисные центры, поставщики и так далее) на таких же основаниях, как и к продавцу.

Как добиться уценки некачественного товара?

В случае обнаружения недостатков товара, возникших не по вашей вине, вы можете потребовать от продавца, изготовителя или уполномоченных ими организаций и ИП сделать вам скидку на этот товар

.

Требование должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента предъявления.

Доставку крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для уценки, а также его возврат потребителю должен оплачивать продавец (изготовитель, уполномоченная организация или ИП).

Как добиться замены некачественного товара?

Если товар был испорчен не по вашей вине, продавец обязан по вашему требованию заменить его на точно такой же (такой же марки, артикула), но надлежащего качества или на аналогичный товар другой марки (артикула). При этом если товар другой марки стоит дороже, вам необходимо будет доплатить, если дешевле — продавец вернет вам разницу.

Бракованный товар вы должны вернуть продавцу. Новый вам предоставляется в течение семи дней (а в случае необходимости дополнительной проверки —

20 дней) с момента предъявления соответствующего требования. Поэтому факт передачи товара лучше зафиксировать в письменном виде.

Доставку крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для замены, а также доставку нового товара потребителю должен оплачивать продавец (изготовитель, уполномоченная организация или ИП).

Если для замены товара требуется более семи дней, вы можете потребовать аналогичный товар во временное пользование. Его доставку должен обеспечить продавец в течение трех дней с момента вашего обращения. Но это правило действует не всегда.

Если товар был испорчен не по вашей вине, но и не по вине продавца, с требованием о замене товара вы можете обратиться к изготовителю, или к другим уполномоченным изготовителям, или к продавцам-

организациям и ИП (сервисным центрам, поставщикам и так далее) на таких же основаниях, что и к продавцу. Но они могут заменить вам товар только на товар той же марки.

Как вернуть деньги за некачественный товар?

Если вы приобрели не технически сложный товар (а также если после покупки технически сложного товара еще не прошло 15 дней), но товар оказался некачественным, вы можете рассчитывать на возврат уплаченной суммы. В любом случае вам необходимо будет представить продавцу документ, подтверждающий оплату (чек). Если такого документа нет, вы можете представить продавцу другие доказательства покупки (скриншот из личного кабинета, письмо на электронную почту и так далее).

Если гарантийный срок, срок годности или срок службы на товар не установлены или если гарантийный срок товара меньше двух лет, эти требования можно предъявить в течение двух лет со дня получения некачественного товара. Однако в таком случае вам придется доказать, что недостатки товара возникли до того, как товар оказался у вас, и по независящим от вас причинам.

Если будет доказано, что товар был испорчен не по вашей вине, продавец, изготовитель, либо уполномоченная ими организация обязаны вернуть вам уплаченные за товар средства в течение 10 дней с момента предъявления соответствующего требования, а вы обязаны вернуть товар.

Доставку крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов оплачивает продавец (изготовитель, уполномоченная организация или ИП).

Как вернуть товар, приобретенный в кредит?

Согласно закону «О защите прав потребителей», если вы возвращаете товар ненадлежащего качества, приобретенный в кредит, продавец обязан вернуть вам уплаченную за товар денежную сумму в размере погашенного к дню возврата кредита, возместить уплаченные проценты и другие платежи по договору, а также возместить плату за предоставление кредита.

Также о возврате товара и прекращении выплат по кредиту вам необходимо уведомить банк. В каком порядке это необходимо сделать, обычно прописывается в договоре о предоставлении кредита.

Как вернуть в магазин косметику и продукты питания?

В случае обнаружения недостатков в продовольственных товарах, парфюмерно-косметических изделиях, товарах бытовой химии и других подобных товарах вы вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения цены. Также вы можете отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченных денег.

При этом по требованию продавца и за его счет вы должны возвратить полученный товар ненадлежащего качества.