

О том, как без проблем вернуть товар в магазин в течение 14 дней со дня покупки.



Каждый покупатель сталкивался с распространенной проблемой: приобретен товар, но оказался не подходящим или просто разонравился. Как же поступить в таком случае?

Можно ли вернуть покупку в магазин и не объяснять причины?

## Права потребителей по возврату приобретенной вещи в магазин



В России покупателей защищает закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (в редакции от 13.07.2015). **Взаимодействие продавца и покупателя попадает под действие закона** тогда, когда товар или услуга покупаются для личных нужд. То есть, он имеет отношение к тем покупателям, которые совершают покупку, не предполагающую ее использования в коммерческих целях, для получения прибыли.

**Продавцы часто злоупотребляют правовой неграмотностью покупателей.** Первая реакция – отказ принять товар, нежелание обменять. А уж о возврате денег вообще лучше не заикаться. Мотивируют тем, что сделка уже совершена, товар получен, первоначально претензий у покупателя не было.

*Знание собственных прав и обязанностей другой стороны, поможет вам избежать неприятных, безрезультатных споров, а, главное, вы сможете вернуть свои деньги и защитить интересы.*

## **Основания обмена или получения денег**

**Если товар некачественный, проблем с его возвратом возникает на порядок меньше.** Тут продавец, как правило, принимает жалобы и не оспаривает очевидные дефекты.

Если у изделия нет бесспорных недостатков, то при попытке вернуть его, может возникнуть много искусственных, не имеющих правового обоснования попыток продавца, оставить денежные средства себе и отправить незадачливого покупателя восвояси.

Часто можно столкнуться со ссылками на внутренние правила, противоречащие действующему законодательству. Эти правила предназначены исключительно для внутреннего пользования. И покупатель может смело не соглашаться с ними и оспаривать их содержание.

**Закон четко определяет права покупателя.** Их можно условно разделить на две части:

1. Первая часть прав распространяется на покупателя в момент, когда он совершает покупку. Он имеет право получить всю информации о товаре, чтобы окончательно определить для себя необходимость приобретения.
2. Вторая часть прав относится к тем потребителям, которые уже совершили покупку, заплатили и стали собственниками.

*Законом (ст.4) определено, что **продавец обязан передать покупателю товар соответствующего качества, годного к использованию и употреблению в соответствии с договорными условиями.***

Как правило, письменный договор заключается лишь в случаях крупных покупок. Чаще всего его нет.

**Доказательством произошедшей сделки будет кассовый чек, ну и сам товар.** Продавец отвечает за качество продукции. Он обязан передать покупателю качественное изделие, пригодное для тех целей, в которых он всегда используется.

Следовательно, когда вы приобретаете в магазине щетку для обуви и не заключаете письменного договора с продавцом с подробным описанием того, как щетка приводит обувь в порядок, все равно предполагается, что щетка будет качественно чистить.

В случаях приобретения, например, бытовой техники договор заключается. **После оплаты товара проводится внешний осмотр покупки и проверка ее работоспособности. Покупатель расписывается в договоре и получает его на руки вместе с чеком.**

## **Возврат товара надлежащего качества**



Но даже предоставление продавцом всей информации о товаре без дефектов, не исключает **права покупателя обменять или вернуть без обмена товара без объяснения причины** (ст. 25 Закона).

**Желая сохранить деловую репутацию и приобрести расположение клиента, магазины часто соглашаются на уступки.** Если Вы изложите суть своей проблемы и аргументируете, почему использование товара не представляется возможным, скорее всего, продавец согласится обменять его на другой, более подходящий.

*По Закону в течение 14 дней со дня покупки покупатель может вернуть товар. День, в который он сделал приобретение, в указанный срок не входит. Условие распространяется на изделия, которые не имеют дефектов и не подошли по субъективным причинам.*

Существует Перечень товаров, которые не подлежат возврату. Он утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 04.10.2012). Не торопитесь расстраиваться, если приобретенная Вами вещь, которую Вы хотите вернуть, есть в этом списке. Везде есть свои нюансы.

Вышеуказанный перечень не распространяется на дистанционно приобретаемые товары. Тут у вас намного больше прав, нежели в обычной розничной торговле.

Когда дефекты у приобретенного товара отсутствуют, его **можно вернуть при соблюдении следующих условий:**

- он не относится к категории продовольственных;
- отсутствует в Перечне товаров, для которых исключен возврат или обмен;
- со дня приобретения не прошло 14 дней (день покупки в срок не входит);
- аналогичного товара для обмена нет;
- товар не использовался: внешний вид, упаковка без нарушений;
- имеются подтверждающие документы.

Как правило, [невозможность предъявления чеков](#) (товарного или кассового) не является проблемой, если покупатель может доказать наличие сделки иным способом, вплоть до устных показаний других лиц, которые видели, как он покупал товар.



Условием возврата товара ненадлежащего качества является то, что дефект у купленной вещи имелся еще до продажи. То есть, вы не пытаетесь вернуть товар, испорченный неправильной эксплуатацией. При этом условии покупатель может:

1. запросить замену на аналогичную вещь без изъянов;
2. уменьшить изначальную стоимость купленного товара;
3. запросить у продавца компенсацию трат на ремонт;
4. полностью вернуть денежные средства.

## **Сроки, в которые можно вернуть**

**Покупатель может пожаловаться на качество товара до истечения гарантийного срока.** Если срок гарантии не установлен, а недостаток изделия существенный и явно возник до продажи без вины покупателя, то в течение 2 лет можно обратиться с претензией.

*Важно! Когда отсутствует срок годности, у покупателя есть десять лет того, чтобы подать жалобу на дефект. Это стоит запомнить.*

**Определен перечень технически сложных товаров** (Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011 г. N 924). В их отношении действует особый порядок приема претензий. Для таких случаев предписан 15-дневный срок удовлетворения требования покупателя.

Также, если товаром нельзя пользоваться по назначению более тридцати дней в течение гарантийного срока, то продавец обязан поменять на аналогичный или вернуть деньги в срок не более двадцати дней.

**Если из-за дефекта приобретенного технически сложного товара покупатель сдает его в гарантийный ремонт, он также вправе потребовать предоставить ему аналогичный агрегат на время ремонта.**

Заменяющее устройство предоставляется продавцом бесплатно. Все расходы по доставке и транспортировке устройства, которое предоставляется взамен, полностью лежат на продающей стороне.

## Покупка по телефону или в интернет-магазине



Когда покупка товара происходит через интернет-магазин или телефонные продажи, вернуть его намного проще:

- **Покупатель имеет право на отказ в течение семи дней с момента доставки**, то есть получения на руки.
  - Если информация о порядке и [сроках возврата](#) не была получена

покупателем в письменном виде при доставке товара, то от него можно отказаться в течение трех месяцев.

- **Товар должен иметь надлежащий вид.** То есть явно не быть в употреблении (сохранены ярлычки, пломбы и иные доказательства того, что Вы его не использовали)
- Должны быть в наличии **документы, подтверждающие факт покупки** (чеки, накладные, бланки)
- Вернуть товар, который не имеет дефектов и был изготовлен по индивидуальному заказу, не получится.

*Возврат товара осуществляется по письменному заявлению покупателя, в котором должны быть его паспортные данные и мотивированная причина, по которой он принял решение вернуть покупку.*

Продавец принимает это заявление, составляет акт приема-передачи с точным описанием товара.

**Денежные средства могут вернуть не в день обращения, а течение трех дней с момента приема заявления.** Но практика показывает, что если нет повода оспаривать требование о возвращении денег, обычно покупатель может их получить сразу после подачи заявления на руки.

## **Защита прав покупателя**

Куда обращаться, если **права потребителя нарушаются**? Для начала, **вы можете обратиться к продавцу с письменной претензией**. Составьте ее в двух экземплярах и подробно изложите в ней причины, по которым хотите вернуть товар.

Принимающая сторона должна расписаться на Вашем экземпляре, указав дату приема документа, место работы, имя и должность. Если попытка разобраться самостоятельно не увенчается успехом, то **придется обращаться в суд с исковым заявлением**.

Также **Вы можете обратиться за помощью в Роспотребнадзор или Общество защиты прав потребителей**. Там Вам могут дать необходимые правовые консультации по досудебному урегулированию спора, а также оказать помощь при подаче искового заявления и защите интересов в судебном порядке.