

Товар не подошел — можно ли вернуть

Если после совершения покупки по какой-либо причине товар не подошёл или вы осознали, что он не является необходимым, закон о защите прав потребителей допускает возможность его обмена или возврата в течение 14 дней, не считая дня покупки.

В данной ситуации согласно закону вы имеете право на:

обмен недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации;

возврат товара если он не подошел т.е. возврат денежных средств, если аналогичные товары не подходят.

"Как вернуть деньги за товар ненадлежащего качества".

Шаг 1. Убедитесь, что приобретенный товар подлежит возврату

По общему правилу, недовольственные товары надлежащего качества можно вернуть, но есть ряд исключений.

Не получится вернуть не подходящий товар, если это:

медицинские изделия;

предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, парики и пр.);

парфюмерно-косметические товары (духи, косметика и пр.);

кабельную, строительную продукцию (провода, линолеум и пр.);

белье (в т.ч. постельное, нижнее, термобелье, купальники);

чулочно-носочные изделия;

ювелирные украшения*;

*Бижутерию вернуть можно!

посуду и столовые приборы;

технически сложные устройства (компьютеры, телефоны, ноутбуки и пр.);

животных;

непериодические издания (календари, буклеты и пр.).

Шаг 2. Проверьте, что ваш товар надлежащего качества

Обменять или вернуть товар можно только, если он:

не был в употреблении (не имеет его следов);

в сохранённом товарном виде;

с сохранёнными пломбами, фабричными ярлыками;

с сохранённым товарным/кассовым чеком.

Обратите внимание! Если вы утратили товарный/кассовый чек — не переживайте, это не является основанием для отказа в обмене или возврате, в качестве замены принимаются и иные доказательства совершения покупки (выписки из банковского счёта, свидетельские показания и пр.).

Шаг 3. Обратитесь к продавцу, с просьбой об обмене/возврате товара

Напишите заявление на обмен или возврат товара. В законодательстве не установлено унифицированной формы заявления на возврат товара. Это позволяет покупателю составить такое заявление в произвольной форме. Не имеет значения, будет оно написано от руки или напечатано на компьютере. Также можно воспользоваться бланком, который предоставит продавец.

Обратите внимание! Лучше составить два экземпляра заявления, попросите продавца поставить подпись о получении заявления на одном из экземпляров с указанием даты принятия. Данный экземпляр будет являться доказательством о том, что второй стороне вручено заявление и может сыграть важную роль, если рассмотрение спора перейдет в судебный порядок.

Не забудьте в день обращения об обмене/возврате товара взять с собой паспорт. Данные паспорта понадобятся внести в заявление. Обмен на аналогичный товар производится в день обращения с данной просьбой с вашей стороны (или если вы готовы подождать и интересующий товар пока отсутствует в наличии, при поступлении его в продажу).

Если обмен не интересует, то возврат наличных или безналичных средств осуществляется в течение трех дней после обращения.

По общему правилу возврат наличных средств (если покупка была оплачена ими) осуществляется в день обращения, безналичные денежные средства возвращаются в течение нескольких дней.

Если вы убедились, что товар надлежащего качества и подлежит обмену/возврату, но продавец всё равно отказывается его принять — выход есть.

Вам необходимо составить простое письменное заявление (претензию) на имя руководителя компании, в котором необходимо указать:

данные о руководителе компании (должность, фамилия и инициалы, название магазина) — в правом верхнем углу. Там же прописывается адрес;

данные о покупателе (фамилия и инициалы, серия и номер паспорта, контактный телефон);

указание конкретного товара, вернуть который не удалось (стоимость, сроки гарантии);

обстоятельства, побудившие вернуть товар;

ваши требования (обмен или возврат товара).

Обратите внимание! Лучше всего отправить заявление по почте, поскольку в данном случае у вас на руках останется копия почтового отправления (квитанция), доказывающая факт направления заявления.

Если в течение 10 дней ответ не поступает или он является отрицательным, то следующий этап — подача иска в суд.

Но, как правило, продавцы соблюдают законодательство и не препятствуют проведению процедуры обмена/возврата товара или же совершают её после написания претензии (в случае первоначального отказа).