

КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР В МАГАЗИН?

Как вернуть товар в магазин? – эта мысль всегда возникает в голове обычного потребителя, когда он по тем или иным причинам недоволен своей покупкой. Как действовать потребителю, если у него появилось желание вернуть товар в магазин?

Если вы купили товар с недостатками (некачественный)...

Вы купили недовольственный товар, в котором сразу или по истечении какого-то времени обнаружили недостатки. Под **недостатком товара**, согласно Закону «**О защите прав потребителей**», понимается — *несоответствие товара требованиям закона или договора купли-продажи, а также целям и требованиям, которые предъявляются к товару такого рода и качества, помимо этого, несоответствие товара описаниям в каталоге или выставочному образцу.*

Ваши действия после того, как вы обнаружили недостаток в вещи и решили вернуть товар в магазин:

Обязательно **сохраняйте чек, упаковку** приобретенного товара. **Ничего не выбрасывайте.** Если вам не дали кассовый чек в магазине (*магазин не использует кассовый аппарат*), **требуйте заполнения товарного чека.** Отсутствие чека не лишает вас как потребителя прав, а магазин не освобождает от ответственности (*п. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»*).

Идя в магазин, непременно возьмите с собой паспорт. Это необходимо для возврата вам денег или обмена товара.

П. 1 ст. 18 Закона «**О защите прав потребителей**» содержит перечень требований, которые вы можете предъявить магазину.

Итак, вы можете предъявить 1 из 5 требований:

1. Потребовать **замены на товар этой же марки** (модели, артикула).
2. Потребовать **замены на такой же товар другой марки** (модели, артикула) – с перерасчетом покупной цены.
3. Оставить товар себе, но потребовать **соразмерного уменьшения покупной цены** из-за выявленных недостатков.

4. Потребовать **незамедлительно отремонтировать товар безвозмездно** либо **оплатить ваши затраты на ремонт** некачественного товара.
5. Потребовать **расторжения договора купли-продажи и возврата денег**. А вы должны вернуть некачественный **товар в магазин** за счет продавца, если **товар** крупногабаритный (вес более 5килограммов) п. 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

Помимо всего прочего, вы вправе **требовать возмещения убытков**, причиненных некачественным товаром. Если ваша новая стиральная машина сломалась и затопила соседей с нижнего этажа, вы в полной мере можете обратиться с исковыми требованиями к продавцу и возместить причиненный ущерб.

Сроки, в течение которых потребитель может предъявить свои требования к магазину:

Ваши требования к продавцу будут вполне правомерны, если вы обратились за защитой своих прав в течение **гарантийного срока** или **срока годности товара** (п. 1 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»). Если вышеназванные сроки для товара не установлены, то срок предъявления претензии – 2 года с момента передачи товара покупателю.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя:

Для удовлетворения требований покупателя, перечисленных в **п. 1 ст. 18** Закона «О защите прав потребителей», закон дает магазину – **10 дней** со дня предъявления потребителем соответствующего требования (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»). Отремонтировать некачественный товар продавец обязан **незамедлительно**. Закон умалчивает о точном определении понятия «незамедлительно».

Как оформить требование к продавцу.

Перед походом в магазин вам следует **составить письменную претензию в двух экземплярах** с одним из требований, перечисленных в п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Продавец **обязан принять претензию и поставить отметку** (зарегистрировать факт принятия документа) на своем и вашем экземпляре. Далее у продавца есть 10 дней для ответа на ваши требования. Если продавец после получения претензий отказывается выполнять свои обязанности, то необходимо предъявлять иск в

суд. Помните о том, что в тех случаях, когда идет спор между продавцом и покупателем, государство, как правило, на стороне покупателя. В зависимости от товара и характера недостатка, возможно, стоит провести экспертизу.

Вернуть деньги за качественный товар — возможно ли такое?

Вполне обычной кажется ситуация, когда покупателю требуется вернуть качественный товар в магазин. Ну, банально, решили вы сменить шланг у душа, пошли в магазин, купили, пришли домой — примерили, а резьба на гайке не подходит! Ситуация нередкая, так как в нашем изменчивом мире производитель товара часто меняется, а еще чаще приходится подыскивать деталь — аналог китайского производства.

Буква Закона «О защите прав потребителей».

Если вы приобрели качественный товар (соответствует заявленным производителем характеристикам, не имеет дефектов), который не подошел вам по: **форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, а также комплектации**, то у вас есть право **ОБМЕНЯТЬ ТОВАР НА АНАЛОГИЧНЫЙ** в течение **14 календарных дней**, не считая дня покупки (*п. 1 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»*).

Хочется заострить ваше внимание, что это срок для обмена товара, то есть именно в течение двух недель, вы можете прийти к продавцу и заявить о своем желании обменять товар.

Если нужного товара в продаже нет, и продавец не может обменять вам товар на аналогичный, то вы на свое усмотрение вправе:

1. Вернуть товар продавцу и получить за него деньги в течение 3-х календарных дней.
2. Обменять товар при первом же поступлении аналогичного товара в продажу.

Продавец обязан уведомить вас о поступлении такого товара (*п. 2 ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»*).

Какие товары не подлежат обмену и возврату?

В первую очередь, эти правила совсем не распространяются на продовольственные товары.

Во вторую очередь, не распространяются на недовольственные товары из специального списка **«ПЕРЕЧЕНЬ недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона»** (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.98 N 1222, от 02.02.2002 N 81). С данным Перечнем можно ознакомиться в конце статьи.

Условия возврата товара:

Если говорить просто, то товар, который вы хотите обменять должен иметь тот же вид, какой у него был при покупке. Например, нельзя поносить вещь неделю, потом ее постирать и вернуть продавцу.

То есть товар не должен быть в употреблении, в обязательном порядке нужно сохранить упаковку, пломбы, ярлыки.

В магазин нужно идти с чеком товарным или кассовым. Отсутствие чека не лишает вас прав на обмен и возврат товара. Доказательством покупки могут быть свидетельские показания, а также дисконтная карта магазина.

Желаю всем только удачных и приятных покупок!