Права потребителей | Возврат товара



**Права потребителей | Возврат товара.** Многим российским потребителям хоть раз приходилось возвращать в магазин свою покупку из-за того, что купленная вещь оказалась некачественной или попросту не подошла по размеру, цвету или фасону.

Среди многих потребителей бытует мнение о том, что в течение 14 дней с момента покупки любой товар можно вернуть обратно в магазин по той или иной причине. Однако это не так. В действующем законодательстве существует множество нюансов, о которых следует помнить всем потребителям, чтобы не попадать в неприятные ситуации.

В этой статье вы найдете всю необходимую информацию о том, как осуществлять **возврат товара надлежащего и ненадлежащего качества.**

**Возврат товара НАДЛЕЖАЩЕГО качества | возврат качественного товара**

**!** Право потребителя на обмен и **возврат товара надлежащего качества** прописано в ст. 25 Закона «О защите прав потребителей».

**Возврат качественного товара** осуществляется **в течение 14 дней**, не считая дня покупки.

**!** Качественные товары, не подлежащие возврату и обмену:

1. Продовольственные товары
2. Товары, входящие в **перечень товаров, не подлежащих возврату** и обмену

Для того чтобы осуществить возврат товара надлежащего качества в магазин в течение 14 дней со дня покупки необходимо:

1. Внимательно ознакомиться со ст. ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»
2. Уточнить, входит ли купленный вами товар **перечень товаров, не подлежащих возврату, если не входит то, перейти к п.3**
3. Составить в двух экземплярах письменную **претензию**, где указывать требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денег, приложить копии документов, подтверждающие факт покупки.
4. Прийти в магазин, предъявить претензию, потребовать, чтобы на копии претензии в магазине вам поставили отметку о вручении, передать товар в упаковке продавцу.
5. Предложить продавцу осмотреть сданный вами товар в вашем присутствии на предмет сохранности его первоначального товарного вида.
6. Уточнить у продавца о порядке и сроках возврата денег за сданный вами товар.

**Возврат товара НЕНАДЛЕЖАЩЕГО качества | Возврат некачественного товара**

Право потребителя на **возврат товара ненадлежащего качества** прописано в ст.18 Закона «О защите прав потребителей».

Если вы твердо решили **вернуть некачественный товар** в магазин вам необходимо, прежде всего, разобраться в том, закончилась или не закончилась гарантия у некачественного товара, а также входит ли некачественный товар в **Перечень технически сложных товаров**, чтобы спланировать последовательность Ваших действий.

Вариант №1. **Возврат некачественного товара при условии, что гарантия еще не закончилась и товар не входит в Перечень технически сложных товаров.**

1. Составить в двух экземплярах письменную **претензию**, где указывать требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денег.
2. Прийти в магазин, предъявить претензию, потребовать, чтобы на копии претензии в магазине вам поставили отметку о вручении, передать некачественный товар продавцу.
3. В соответствии с п.5 ст.18 Закона "О защите прав потребителей" Продавец обязан принять у Вас товар, определить причину возникновения недостатков в товаре и произвести возврат денег в течение 10 дней.

Однако в жизни такое происходит крайне редко. В магазинах у потребителей претензию не принимают, отправляют в сервисный центр, чтобы там провести проверку качества товара на предмет определения причины возникновения недостатков или вообще предлагают потребителям самостоятельно идти к независимым экспертам. Поэтому многие потребители самостоятельно идут в независимые экспертные центры и там проводят экспертизу товара.

Если заключение эксперта подтверждает наличие в товаре производственных дефектов. Потребители смело идут обратно в магазин с заключением, предъявляют письменную претензию в которой требуют возврата денег за некачественный товар и возмещения затрат на проведение экспертизы в соответствии с п.1 с. 18 Закона "О защите прав потребителей".

Чаще всего, после всех этих процедур претензии потребителей удовлетворяются, но иногда некоторым потребителям приходится обращаться в суд, чтобы добиться удовлетворения своих законных требований.

Вариант №2. **Возврат некачественного товара при условии, что гарантия уже закончилась и товар не входит в Перечень технически сложных товаров.**

1. Организовать проведение независимой экспертизы, на  предмет определения причины возникновения недостатков в товаре.
2. Если заключение эксперта подтверждает наличие в товаре производственных дефектов, составить в двух экземплярах письменную **претензию**, где указать требования о расторжении договора купли-продажи, возврате денег и возмещения затрат на проведение экспертизы, приложив копии заключения, чеки и т.п. документы.
3. Прийти в магазин, предъявить претензию, потребовать, чтобы на копии претензии в магазине вам поставили отметку о вручении, передать некачественный товар продавцу.
4. В соответствии с п.5 ст.18 Закона "О защите прав потребителей" Продавец обязан принять у Вас товар, определить причину возникновения недостатков в товаре и произвести возврат денег в течение 10 дней.

Иногда некоторым потребителям приходится обращаться в суд, чтобы добиться удовлетворения своих законных требований.

Вариант №3. **Возврат некачественного товара при условии, что товар входит в Перечень технически сложных товаров.**

По сути, процедура возврата товара ненадлежащего качества, входящего в Перечень технически сложных товаров такая же, как в первом или втором варианте, однако есть некоторые особенности.

Требовать расторжения договора и возврата денег за некачественный товар потребитель может в следующих случаях если:

- с момента покупки прошло менее 15 дней;

- в товаре обнаружены существенные недостатки товара;

- имеются нарушения установленных Законом сроков устранения недостатков товара;

- товар находился на ремонте в совокупности более 30 дней течение каждого года гарантийного срока.

**Совет:** если хотите вернуть технически сложный товар в течение 15 дней с момента покупки,  вам следует в первую очередь обращаться в магазин с письменной претензией, чтобы зафиксировать факт вашего обращения, а уж потом разбираться с магазином, по какой причине возникли недостатки в товаре как описывается в первом или во втором случае.

Комментарии и отзывы

**[ПЭтребитель](https://otvet.mail.ru/profile/id11965043/)**[Гений (51149)](https://otvet.mail.ru/profile/id11965043/) [4 года назад](https://otvet.mail.ru/answer/333352881)

- Ни при возврате денег.. .  
п. 5 ст. 503 ГК   
При возврате покупателю уплаченной за товар суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или подобных обстоятельств.   
РАЗЪЯСНЕНИЯ   
"О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ, СВЯЗАННЫХ С ПРИМЕНЕНИЕМ   
ЗАКОНА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ "О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ"   
В случае предъявления продавцом требования о возврате товара возврату подлежит весь товар, т. е. основное изделие, комплектующие его части и принадлежности, за исключением упаковки и быстроизнашивающихся принадлежностей, которые могут быть использованы (прийти в негодность) в процессе эксплуатации. В каждой конкретной ситуации продавец может проверить, в какой комплектности и в каком комплекте первоначально продавался товар.   
- Ни при обмене.. .  
- Ни при ремонте товара ненадлежащего качества.. .  
  
НАЛИЧИЕ УПАКОВКИ НЕ ОБЯЗАТЕЛЬНО   
  
А если продавец потребует, зачитайте ему :   
п. 2 ст. 16 ЗоЗПП   
Запрещается обусловливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг) .   
  
Читайте [ст. 18 ЗоЗПП](http://www.ozpp.ru/laws/zpp/18.php), выбирайте требование. Требование предъявляйте ПРОДАВЦУ, ни в какие СЦ даже не суйтесь, как бы продавец не упрашивал и какие бы сказки не рассказывал, иначе это может вам боком выйти.. .  
[Образцы претензий](http://ozpp.ru/patterns/137/index.html)   
[Как передавать товар продавцу](http://forum.ozpp.ru/showthread.php?t=26434)

**1** Нравится Пожаловаться

**Про**