

Правила возврата товара

В последнее время многие потребители сталкиваются с необоснованными и неправомерными действиями продавцов именно в ситуациях, когда хотят вернуть или обменять товар надлежащего качества.

Если речь идет о товарах ненадлежащего качества, продавец хотя бы пытается решить ситуацию и рассмотреть возможные варианты решения вопроса. Однако, когда потребитель обосновывает свой возврат товара словами «не подходит», то количество незаконных отказов со стороны продавца возрастает. В таких ситуациях продавцы создают свои, абсолютно не подтвержденные законодательством правила и доводят их до сведения покупателей всеми возможными способами, тем самым вводя их в заблуждение. Нередки случаи, когда продавцами незаконно сокращаются сроки, установленные для возврата или обмена товара, либо обуславливается такой обмен (возврат) наличием дополнительных условий.

Во избежание таких ситуаций необходимо заранее знать, какие именно права предоставлены потребителю в ситуациях возврата и обмена товаров надлежащего качества Законом РФ от 07.02.1992г. №2300 «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 25. Закона, потребитель вправе обменять непродовольственный товар 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, в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения

потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Следует отметить, что Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации», утвержден перечень товаров, не подлежащих обмену по вышеуказанным основаниям (предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года и иные).

В случае, если товар приобретался дистанционным способом (в интернет магазине), в рамках ст. 26.1 Закона, потребитель вправе отказаться от такого товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. Если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму,

уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

В случае необоснованного отказа продавцом в удовлетворении заявленного потребителем требования, такой спор подлежит рассмотрению в судебном порядке.