

## **Правила возврата товара надлежащего качества**

Вы купили товар, но позже оказалось, что он Вам не подходит. Как поступить в подобной ситуации, какой товар и при соблюдении каких условий можно вернуть или обменять – давайте разбираться.

Согласно ст. 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» - 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. При этом товар не должен быть в употреблении, а также должен быть сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки. Для обмена товара необходимо обратиться с соответствующим требованием к продавцу в течение 14 календарных дней, не считая дня его покупки.

У Вас должен быть чек либо иной подтверждающий оплату документ. Отсутствие документа, подтверждающего оплату товара, не лишает Вас возможности сослаться на свидетельские показания.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе требовать возврата денежных средств. В такой ситуации продавец должен вернуть Вам деньги за товар в течение 3 календарных дней со дня возврата товара. Также по соглашению сторон с продавцом Вы можете дожидаться поступления аналогичного товара в продажу. При его поступлении продавец обязан сразу уведомить Вас об этом.

### **Какие непродовольственные товары надлежащего качества вернуть не получится?**

Исчерпывающий перечень представлен в постановлении Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020г. № 2463. Товар надлежащего качества нельзя вернуть, если он относится к одной из следующих категорий:

- продукты питания;
- лекарства и другие медицинские товары;
- косметика, парфюмерия, предметы личной гигиены и бытовая химия;
- измеряемые и продаваемые по метражу товары, в частности ткани или провода;
- швейные изделия, трикотаж;
- удобрения и аграрные пестициды;
- мебель в гарнитурах и комплектах;
- драгоценности, ювелирные изделия;
- транспортные средства;
- товары из класса бытовой техники и электроники;
- оружие, его конструктивные элементы и снаряды;
- животные и растения;
- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

### **Процедура возврата товара, купленного в интернет-магазине**

Здесь немного другие правила возврата. Вы все равно сможете получить деньги обратно и призвать магазин к ответственности, если товар не подошел. Закон продолжает работать, но процедура меняется.

Как происходит возврат товара, купленного в интернет-магазине, и как переводят деньги:

- У вас есть 7 дней для возврата.
- Вы можете вернуть любой не подошедший товар, за некоторыми исключениями.
- Для оформления возврата не нужно указывать причины – отказаться от покупки проще.
- Достаточно обратиться в магазин со стандартным заявлением о возврате.



- Деньги за ранее приобретенный товар должны поступить на тот же счет, с которого вы осуществляли покупку.

Все в соответствии со ст. 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». Правила касаются всех видов дистанционной торговли – в течение 7 дней можно заявить о возврате товара, если Вы делали покупки через интернет-магазин или по телефону.

Товар, купленный через сайт объявлений или со страниц социальных сетей нельзя вернуть по правилам дистанционной торговли. Продавец может отказать в возврате. Доска объявлений или социальная сеть – это не интернет-магазин.

### **Каким требованиям должен отвечать товар, приобретенный в интернет-магазине?**

Товар важно сохранить в том же состоянии, в котором он находился в момент покупки. Не стоит портить упаковку, срывать бирки и пломбы, штрих - коды и так далее. Понятно, что полиэтиленовый пакет при осмотре сложно сохранить, но если Вы не уверены, что оставите товар у себя, и в дальнейшем не захотите обратиться в магазин за возвратом товара, чтобы вернуть деньги, то будьте максимально аккуратны.

Важно, чтобы товар не эксплуатировался после покупки. Если на нем будут следы использования, то продавец может отказать в возврате. В этой ситуации речь идет именно о товарах, соответствующих критериям качества.

### **Какой товар, купленный дистанционно, нельзя вернуть?**

В случае приобретения товара в интернет-магазине, правила серьезно отличаются. Срок меньше – всего 7 дней, зато возможностей на порядок больше. Возможен возврат товара любого типа, за исключением изготовленного на заказ. Магазин не может отказать в переводе денег за постельное белье, технику и электронику, бытовые приборы. Любой товар можно в течение 7 дней вернуть продавцу, если на нем нет следов эксплуатации, и если Вы не испортили покупку.

Пример: смартфоны и планшеты при надлежащем качестве не удастся в дальнейшем вернуть продавцу из обычного торгового центра. Но, если покупка производилась дистанционно, то есть все шансы заявить о возврате и совсем скоро получить деньги обратно.

По этому правилу возможен и возврат одежды в магазин, реализующий товары дистанционно. Если продавец будет ссылаться на Закон «О защите прав потребителей», то укажите ему на ст. 26.1 данного закона. В этом случае процедура возврата кардинально отличается от ситуации с приобретением товаров в обычных «физических» магазинах.

### **Если продавец отказывается возвращать деньги?**

Сложности возникают не только с тем, чтобы вернуть товар в небольшой магазин. Часто в переводе денег за ранее совершенную покупку отказывают и крупные ритейлеры, которые не слишком заботятся о репутации. Вернуть средства все равно можно. Даже если к качеству продукции у вас нет никаких претензий.

Начать стоит с претензии. Если ничего не выйдет, и покупку забирать откажутся, то придется идти в суд. Однако до него доходит редко. Закон един для всех и продавцы прекрасно понимают последствия.

### **Претензионный порядок**

Вы не можете обратиться в суд до подачи претензии. Она не может быть устной – необходимо направить именно бумажный вариант. Лучше всего отправлять документ обычной почтой с уведомлением о вручении. Претензию нужно писать на имя индивидуального предпринимателя, либо генерального директора (его можно уточнить в регистрационных данных компании). Параллельно обратитесь в Роспотребнадзор – как правило, это значительно ускоряет процесс возврата товара.



## Подача иска в суд

Подача искового заявления возможна только после того, как Вы направили претензию.

В исковом заявлении необходимо указать все обстоятельства происшедшего, мотивировать возврат. Если качество изделия Вас устраивает, то это может быть несоответствие ожиданиям, неподходящий размер, смена обстоятельств и так далее.

Будьте также готовы представить доказательства покупки. Помимо чека, это могут быть банковские выписки и любые другие свидетельства. Если Вы приходили в магазин вместе с кем-то, то обязательно привлекайте этого человека к процессу. Свидетельские показания послужат доказательством.

Также в исковых требованиях необходимо заявить о компенсации морального вреда, судебных издержках, а также о возмещении неустойки.

