

# ПРАВО ВОЗВРАЩЕНИЯ ТОВАРА

ХОТИТЕ ВЕРНУТЬ ТОВАР В МАГАЗИН, НО НЕ ПОНИМАЕТЕ, ИМЕЕТЕ ЛИ НА ЭТО ПРАВО И КАК ЭТО СДЕЛАТЬ БЕЗ БОЛЬШИХ ТРУДОЗАТРАТ?

Часто люди смиряются с неудачной покупкой, мол, не хочу тратить время и силы на разборки. А тем временем в большинстве случаев покупатель имеет право вернуть или обменять товар без серьезных усилий. Разбираемся с практикующим юристом **Андреем Кацайлиди**.

Главный закон, на который нужно опираться при любых разбирательствах, связанных с возвратом товара, это Закон РФ «О защите прав потребителей». Его полезно хотя бы раз прочитать целиком, чтобы знать свои права, но если вас интересует именно то, как вернуть товар в магазин, обратите внимание на главу №2.

В ней подробно рассказано, что делать, если товар некачественный, как его поменять, в какие сроки должен происходить возврат, и многое другое.

Если вы покупаете товар как юридическое лицо, то стоит прочитать Гражданский кодекс о «Договоре поставки» и о «Договоре купли-продажи».

## Правила и условия возврата товаров

Очень многое зависит от того, какой именно товар вы хотите вернуть. Кстати, не забывайте, что, если вещь бракованная, вы можете не только отдать ее продавцу и получить обратно стоимость, но и договориться на другие варианты. Например, получить скидку на свою покупку, поменять вещь на другую, но исправную, либо просто потребовать исправить брак, если это возможно.



## Какие нужны документы?

В идеале, чтобы у вас был товарный или кассовый чек, но, если вы его выбросили, не отчаивайтесь. Есть такая лазейка: можно привести свидетеля, который подтвердит, что вы покупали товар именно в этом магазине. Это может быть муж, подруга или любой другой человек, который в тот день был с вами. Можно попросить посмотреть камеры видеонаблюдения или заглянуть в личный кабинет с бонусами за покупки – словом, найти любые другие доказательства. Прихватите паспорт, чтобы продавец мог спокойно оформить возврат, если в его магазине есть такое требование.

Надо написать заявление с просьбой вернуть деньги за товар в двух экземплярах – на обоих должны быть подписи и покупателя, и продавца. Это касается ситуации, в которой продавец отказывается возвращать деньги. Оформите просьбу письменно и зафиксируйте его отказ.

Если вы покупаете вещи по интернету, то вам будет полезно знать и то, как вернуть товар в интернет-магазин. Это касается вас также, если вы заказываете товар по каталогам

или, например, из телевизионной программы. При удаленной торговле все процессы регулируются отдельным пунктом из закона «О защите прав потребителей» – статьей «Дистанционный способ продажи товара». В ней подробно рассказывается, как вернуть товар, в какие сроки это можно сделать и какую информацию о возврате вам должен предоставить продавец.

Помните, что по закону вы можете отказаться от заказа в любой момент до его получения.

Но бывает и так, что становится ясно: товар вам абсолютно не подходит. Знайте, что вернуть товар можно лишь в течение 7 дней. Просто сообщите продавцу о своем решении – вы можете либо привезти товар по указанному в договоре адресу для возврата, либо послать ему на электронную почту заявление с просьбой принять товар и вернуть деньги. Затем вы сможете отправить ему свое приобретение по почте или курьерской службой. Продавец должен выплатить вам всю сумму – правда, если вещь надлежащего качества, то обратную доставку вам все-таки придется оплатить самостоятельно. Если же вы обнаружили заводской брак, то можете вернуть вещь по гарантийному сроку. И оплачивать все будет тот, кто виноват, а именно – продавец. В пункте про дистанционную торговлю нет отдельного списка невозвратных вещей, так что если вы передумали покупать бытовую технику, постельное белье или любой другой товар, вы сможете от него отказаться и послать обратно.

– Если вам не подошла вещь, которую вы купили в магазине или торговом центре, вы можете сдать ее обратно в течение 14 дней, – говорит юрист. – А если есть брак, то смело возвращайте товар по гарантийному сроку. Скажем, вы на 20-й день после покупки заметили, что платье рассыпается на глазах. Естественно, это значит, что вещь бракованная. Не слушайте сказки про возможность возврата в течение двух недель – боритесь за свои права!

Магазин может назначить экспертизу, которая вынесет решение о том, действительно ли вещь бракованная. Если да, то продавец все оплатит. А вот если виноват окажется покупатель, то ему, скорее всего, придется оплатить все издержки. Если вы еще не решили, будете ли оставлять новую покупку, отнесите к упаковке бережно: не сминайте пакеты, не выбрасывайте коробки и не отрезайте ярлыки. Это сэкономит вам время и нервы при возврате.

По закону возврат не подлежат технически сложные товары быто-

вого назначения, а к ним, по сути, можно отнести любую технику, – говорит Кацайлиди. – Блендер, соковыжималка, стиральная машина... Словом, все, что работает от розетки, считается сложной техникой, так что, если брака нет, а вещь вам просто разонравилась, вы не сможете ее вернуть.

### **Косметика**

– Вернуть косметику вы можете, если на деле она оказалась не такой, как должна быть. Если продавцы откажутся возвращать деньги, пишите претензию.

### **Куда и когда могут вернуть деньги за товар**

Если вы расплачивались наличными, скорее всего вам и вернут наличные. Если же платили с карты, то деньги вернутся на нее. Наличные возвращают сразу после того, как продавец дал согласие на возврат и оформил соответствующий акт, а вот «безнал», возможно, придется подождать. Обычно деньги возвращают в течение трех дней.

Если вы купили вещь, а дома она вам разонравилась, можете смело ее вернуть.

– Отсутствие чека – не повод для отказа в возврате, – отмечает Кацайлиди. – Вы можете попросить кого-то, кто был с вами во время покупки, выступить в качестве свидетеля, а если вы были один, потребовать посмотреть видеоредакторы или проверить товар по артикулу. У вас в квитанции должно быть указано ООО и ИНН продавца, их можно проверить на сайте [nalog.ru](http://nalog.ru) и увидеть имя директора. Дальше с этим можно идти в полицию, но обычно так поступают, когда товар вообще не пришел, а деньги за него перевели.

Если компания закрылась, значит, вы, увы, не сможете предъявить юридическому лицу претензии, ведь, по сути, его больше не существует. Закон стоит на стороне покупателя: если цена товара выросла, то он может получить новую сумму, а вот если стоимость, наоборот, уменьшилась, то просто получит сумму, которую заплатил.

