

Ваши права

В этом вопросе много нюансов, не зная которых, можно попасть впросак



**Надежда
КУЗНЕЦОВА**
Юрист

Как вернуть покупку?



Правила возврата во многом зависят от того, какую вещь вы собираетесь вернуть – качественную или бракованную, простую или технически сложную, купленную по интернету или в обычном магазине, взятую в кредит или оплаченную наличными... Разбираемся!

	Товар надлежащего качества	Товар ненадлежащего качества
ПРИЧИНА ВОЗВРАТА	Товар не бракованный, правильной комплектации, но не подходит вам по размеру, цвету и т.д.	Это товар, в котором после покупки обнаружился брак
СРОКИ ВОЗВРАТА	В течение 14 дней после покупки, включая сам день покупки. Если вы пропустили этот срок даже по уважительной причине, продавец не обязан идти вам навстречу	В течение гарантийного срока. После вернуть товар можно, если в нем обнаружен существенный недостаток, который не позволяет использовать вещь по назначению. Но тогда вы обязаны доказать, что в браке виноват производитель
УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА	Товар не был в употреблении, сохранены его внешний вид, потребительские свойства, бирки, ярлыки. Иметь чек обязательно, но тогда придется доказывать покупку с помощью упаковки, бирок или свидетельских показаний	Потребитель должен передать товар продавцу, чтобы тот отдал его на экспертизу. Если она покажет, что в недостатках виноват покупатель, деньги за покупку не вернут. Плюс придется возместить продавцу стоимость экспертизы
ЧТО НЕЛЬЗЯ ВЕРНУТЬ	Товары из Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату (лекарства, косметика, парфюмерия, животные, растения, нижнее белье и проч.)	Технически сложные товары (автомобили, телевизоры с цифровым блоком управления, холодильники и др.). Такую технику сначала обязательно ремонтируют. Только если ремонт невозможен, ее реально вернуть
ЧТО МОЖНО ТРЕБОВАТЬ	По закону сначала нужно попробовать обменять товар на аналогичный, но подходящий по цвету, размеру и фасону. Если такого нет, то обменять на подходящий вам товар другой марки. Если же и такого у продавца нет, вы вправе требовать возврата средств	По своему выбору вы можете требовать: <ul style="list-style-type: none"> ✓ замены товара; ✓ соразмерного уменьшения цены; ✓ безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов на их исправление; ✓ возврата уплаченных средств
НЮАНСЫ	Продовольственные товары надлежащего качества не подлежат возврату ни при каких условиях	Если брак был указан на бирке или ценнике, то есть вы знали о недостатках товара, вернуть его не получится

Важно!

Дистанционные покупки

Так называются в законе «О защите прав потребителей» любые покупки через теле- и интернет-магазины. Сделав неудачную покупку дистанционно, вы вправе вернуть ее в течение 7 дней после получения товара (это касается даже нижнего белья, купальников и чулочно-носочных изделий!). И причина возврата не важна. Но товар не должен быть в употреблении.

Если купили в кредит

В данном случае владельцем вещи, которую вы хотите вернуть, является банк (он ведь платил за нее), поэтому возврат нужно согласовывать с ним. Когда банк получит назад свои деньги, он вернет вам часть выплаченного вами кредита, но, скорее всего, без процентов.

Кстати

Если на товар не указан гарантийный срок, то покупатель имеет право предъявить претензии в течение двух лет с момента покупки.