

Возврат товара

Сроки и условия



Памятка потребителю.

Правила возврата товаров надлежащего качества.

Каждый покупатель, хотя бы раз, сталкивается с необходимостью возврата товара после его приобретения. Причины для этого могут быть самыми разными, но независимо от них, вся процедура должна совершаться в соответствии с нормами законодательства. Эти положения обязаны соблюдать и покупатели, возвращающие свою покупку, и продавцы, принимающие товар обратно.

В соответствии со ст. 25 закона «О защите прав потребителей» возврат товара надлежащего качества возможен в течение 14 дней с момента его покупки.

Покупатель может осуществить возврат товара в течение 14 дней, если:

- товар не был в употреблении;
- сохранены его товарный вид и потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- имеется товарный чек или кассовый чек (иной документ, подтверждающий оплату товара).
- необходимо заметить, что отсутствие товарного или кассового чека не лишает возможности покупателя ссылаться на свидетельские показания.

Законом установлено, что потребитель вправе вернуть товар и потребовать возврата, уплаченной за него денежной суммы только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Срок возврата продавцом денежных средств - не более 3 дней с момента возврата товара.

Так же по соглашению потребителя с продавцом возможен обмен товара при поступлении аналогичного товара в продажу. В этом случае продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Если продавец откажется принимать товар и возвращать уплаченные за него денежные средства, то составьте претензию и представьте ее продавцу в двух экземплярах. В претензии обязательно укажите причину, по которой хотите вернуть или обменять данный товар, фамилию, имя и отчество, а также Ваш адрес или контактный телефон. К претензии целесообразно будет приложить копию чека, товарной квитанции, либо другой документ, относящийся к данной покупке.

Если продавец откажется выполнить требования покупателя, покупатель может воспользоваться правом на судебную защиту. В судебном порядке с продавца за отказ удовлетворить требование потребителя в добровольном порядке будет взыскан штраф в размере 50% от взысканной судом суммы.

Перед обращением в суд необходимо:

- убедиться в соответствии требований действующему законодательству;
- собрать документы, подтверждающие нарушение прав, в том числе экземпляр претензии;
- составить исковое заявление.

Обратиться в суд можно:

- по месту своего жительства (по регистрации в паспорте или временной регистрации);
- по месту нахождения ответчика;
- по месту заключения договора (магазин в котором вы купили товар).

Для возврата товара необходимо иметь:



ТОВАР

без признаков
использования
и повреждений



УПАКОВКА ТОВАРА

сохранена в целостности вместе
со всеми компонентами,
ярлыками и маркировкой



**ТОВАРНЫЙ ЧЕК
И НАКЛАДНАЯ**

подтверждающие
факт покупки товара
в нашем магазине



ПАСПОРТ

или другой документ,
удостоверяющий
личность покупателя