

Возврат товара: права покупателя

Основные права потребителей регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно статье 4 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору, а также обязательным требованиям законодательства.

Если приобретенный товар оказался ненадлежащего качества, покупатель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные статьей 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». К таким требованиям относятся:

- требование о безвозмездном устранении недостатков товара;
- замена товара на аналогичный;
- замена товара на товар другой марки с соответствующим перерасчетом цены;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной суммы.

При обнаружении недостатков товара покупатель вправе обратиться к продавцу с письменной претензией. Рекомендуются сохранять документы, подтверждающие покупку: кассовый чек, электронный чек, договор, гарантийный талон или иные доказательства приобретения товара.

В соответствии со статьей 25 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» покупатель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества, если он не подошел по форме, размеру, фасону, расцветке, комплектации или другим характеристикам.

Обмен товара надлежащего качества возможен в течение 14 дней, не считая дня его покупки, при условии, что товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки. Однако существует перечень товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену или возврату. Такой перечень утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463.

При возврате товара ненадлежащего качества продавец обязан рассмотреть требования покупателя в сроки, установленные законом. Например, требование о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования согласно статье 22 Закона «О защите прав потребителей».