

Сроки возврата товара ненадлежащего качества



Когда мы говорим о товаре ненадлежащего качества, мы имеем ввиду изделие с какими либо недостатками, которые не дают нам пользоваться этим предметом в полной мере. В Гражданском кодексе РФ написано, каждый гражданин, купивший изделие с браком, имеет законное право сделать возврат такого товара, вернуть уплаченные деньги или обменять на аналогичное изделие хорошего качества.

Ответственность за качество товара продавец и производитель несут, если дефекты появились по их вине и на изделия не устанавливались гарантийные сроки.

В течение какого временного промежутка существует возможность возврата бракованной продукции?

Если до совершения покупки покупатель не был предупрежден о наличии дефектов и недостатков в изделии продавцом, либо они были обнаружены только в результате пользования вещью, то покупатель может вернуть этот товар по причине наличия брака.

Если вы покупатель, который случайно приобрел товар плохого качества, то пользуйтесь правом на возврат, прописанным в статье 18 ФЗ «О защите прав потребителей».

- Требуйте у продавца снижения стоимости изделия из-за его ненадлежащего качества.
- Просите заменить ваш бракованный товар на товар хорошего качества такой же марки, либо на другой подходящий по функциям товар, с перерасчётом стоимости.

- Настаивайте на расторжении договора купли-продажи и возврате денег.
- Требуйте ремонта товара за счет продавца или компенсации затрат на ремонт, который произвели сами, или с привлечением третьих лиц.

Какой способ решения проблемы выбрать зависит только от вашего желания и знания своих прав и обязанностей. Кстати, при желании вы даже можете настаивать на выплате вам ущерба, который вы понесли в результате пользования бракованным товаром.

0 сроках для осуществления возврата:

- 7 дней, это срок гарантированный законом для замены товара плохого качества;
- если требуется проведение экспертизы для установления причин появления дефекта, то срок может увеличиться до 20 дней;
- если же вы ждете замены на более качественный аналогичный товар, но его на складах продавца нет, то срок может быть продлен до 1 месяца;
- если вы обратились с претензией к продавцу по поводу ненадлежащего качества изделия, то срок для возврата составляет 7 дней. Если магазин проигнорировал вашу претензию, то обращайтесь с иском в судебные инстанции.
- В течение 14 суток могут быть возвращены технически сложные товары с дефектами. Но если этот срок уже прошел, то вернуть такое изделие возможно будет лишь в том случае, когда его недостатки будут признаны существенными; либо подвергались нескольким ремонтам, либо сроки ремонтов выходили за рамки допустимых законом. Обычно это сроки в 45 дней.
- Если у изделия установлен гарантийный срок, то возврат товара ненадлежащего качества может осуществляться на протяжении всего гарантийного срока, либо, если гарантия не установлена, то в течение двух лет.

Под ненадлежащим качеством товаров с обычным недостатком понимают, когда товар не соответствует обязательным требованиям, которые предусмотрены законом, либо заключенному договору, либо целям, для которых этот товар должен использоваться. Либо не соответствует целям, о которых покупатель сообщал продавцу при заключении договора, либо образцу (текстовому описанию при продаже изделия).

В чем различия между обычным недостатком и существенным недостатком?

Существует еще и такая формулировка как существенный недостаток, и он отличается от обычного недостатка в товаре ненадлежащего качества. Под существенным недостатком понимается тот недостаток, который невозможно устранить, либо он может быть устранен только с помощью несоразмерных расходов, либо временных затрат, либо он появляется неоднократно даже после ремонта изделия.

Если недостаток обычный, то товар все-таки может использоваться по назначению. Например, к такому недостатку можно отнести неисправности подогрева для заднего стекла в авто. Изделие же с существенным недостатком эксплуатировать по назначению невозможно. Например, в стиральной машинке невозможно стирать белье, если дверца от нее не закрывается.

Таки образом получается, что товар ненадлежащего качества это товар с недостатком или существенным недостатком.

0 классификации недостатков товаров

В жизни часто случается, что дефекты в товаре обнаруживаются лишь через некоторое время эксплуатации и совершенно незаметны при покупке товара. Отсюда возникает вопрос, какими же бывают недостатки товара.

Недостатки могут быть явными и могут быть скрытыми.

Важно! Если вы обнаружили недостаток во время покупки, или в

момент получения изделия, при его изучении, то данный недостаток классифицируется как явный.

Если вы увидели недостаток, который проявил себя лишь в течение некоторого периода использования, либо для его обнаружения понадобились специализированные знания, или специфические способы приемки, то этот недостаток обозначается, как скрытый.

В законе «О защите прав потребителей» и в Гражданском кодексе РФ выделяются следующие виды недостатков:

- конструктивные;
- рецептурные;
- производственные;
- иные недостатки.

Конструктивный недостаток – это несовершенства в конструкторском решении, допущенные еще до изготовления изделия, на различных этапах его разработки, этапах проектирования, этапах конструирования и тому подобное

Производственный недостаток – это изъян, возникший как следствие нарушения изготовителем конструкторской либо технологической документации для изготовления продукции

Получается, что, производственный недостаток, отличается от конструктивного тем, что возникает на этапе изготовления товара.

Рецептурный недостаток – это недостаток пищевых и фармацевтических веществ, а и синтез результата работ по производству и изготовлению этих веществ.

Этот недостаток проявляется в нарушении обязательных законных требований к химическому составу данных веществ, и в нарушении технологии по их изготовлению.

Формы рецептурного недостатка:

- Когда обязательные требования, предъявляемые законом к химическому составу во время изготовления пищевых и фармацевтических веществ, нарушаются.
- Когда при изготовлении пищевых и фармацевтических веществ используются не качественные ингредиенты.
- Когда врач выдает пациенту рецепт и указывает лекарственный препарат, который не излечивает пациента. И который оказывает вред для жизни и здоровья данного пациента.

Иные недостатки товара:

- Технологические недостатки: это когда химический состав иных (помимо пищевых и фармацевтических) веществ, производство которых проводится на основании утвержденной технологии, а не рецепта, нарушается.
- Смешанные недостатки: это когда объединяются несколько разных недостатков.
- Информационные недостатки: здесь имеется в виду неполное или недостоверное предоставление информации о продукции.

Претензия на возврат товара ненадлежащего качества оставляется на основании статьи 18 Закона о защите прав потребителей. Для убедительности, укажите номер данной статьи в своем заявлении. Помните, что устными жалобами вы не сможете вывести проблему на уровень официального решения.

Если вы решили сделать возврат товара ненадлежащего качества, то:

- Составьте первичное обращение, которое будет являться основанием для обмена бракованного товара на качественный, или для возврата вам денег, уплаченных за покупку.
- Даже если вы потеряли чек, то не отказывайтесь от задуманного возврата. Пишите претензию и указывайте в ней, что чеки утеряны или испорчены. Согласно закону продавец обязан сверять номер изделия на корпусе или

упаковке или паспорте, с данными, которые имеются у него в магазине.

- Пишите претензию на возврат покупки адресно. Заранее выясните точное название организации, в которой вы совершили покупку, укажите в тексте обращения эти данные, впишите регистрационные данные и имя руководителя.
- Отдайте претензию о возврате товара ненадлежащего качества руководству магазина или торговой точки, либо другому лицу, уполномоченному принять у вас заявления и решать подобные вопросы.

Как правильно составить претензию о возврате некачественного изделия:

- Составляйте этот документ в двух экземплярах. Один из них останется у продавца, второй у вас. Проконтролируйте, что бы на вашем документе тот человек, который принял обращение, оставил свою подпись, полные ФИО, и проставил дату.
- Далее опишите максимально подробно факт покупки и обстоятельства, при которых вы обнаружили дефекты в изделии.
- Приведите конкретные причины проблемы, почему именно этот дефект не позволяет или затрудняет использование товара.
- Укажите в заявлении, что не возражаете против проведения технической независимой экспертизы, но заранее укажите, что настаиваете, что экспертиза должны быть проведена за счет продавца или изготовителя.
- Обязательно сошлитесь на статью №18 закона №2300.
- Укажите номер, написанный на кассовом или товарном чеке. Если чек по каким-либо причинам отсутствует, то напишите, что отсутствие чека не является основанием для отказа в возврате/обмене товара и этот момент прописан в пункте 7 статьи 18.
- Не забудьте подписать документ, расшифровать свои ФИО,

проставить дату составления обращения.

- По желанию, в качестве образца используйте шаблон.
- Оставляйте товар продавцу для проверки. Если товар входит в группу крупногабаритных изделий и имеет массу более 5 кг, то настаивайте на том, чтобы доставка до магазина производилась за счет средств и сил продавца.
- Помните, независимо от фактического состояния изделия, продавец или уполномоченное лицо обязаны принять на рассмотрение ваше заявление. Если в процессе выяснения брака или дефектов не будет обнаружено, или экспертиза покажет, что брак возник по вашей вине, с вас могут потребовать возмещения средств, потраченных за перевозку, или за проведение экспертизы.