

Гарантийный срок на одежду по закону в нашей стране



Как нетрудно догадаться, одежда, ставшая объектом перехода вещного права, то есть продающаяся продавцом и приобретаемая покупателем, относится к категории непродовольственных товаров, соответственно, сделки по ее купле-продаже должны регулироваться положениями Гражданского кодекса и Закона о защите прав потребителей.

В каком размере определяется срок действия гарантии на одежду?

Из вышесказанного следует прямая обязанность продавца выставлять на продажу только качественные товары (или предупреждать покупателя о наличии у изделия дефектов до совершения последним покупки).

В свою очередь, и приобретателю следует использовать приобретенный товар в соответствии с его назначением (например, одежду нужно носить, а не мыть ей пол). В противном случае ему будет отказано в обмене товара/возврате денег/бесплатном гарантийном ремонте вещи.

К наиболее распространенным дефектам одежды, возникающим по вине производителя, или поставщика, или продавца, относятся:

- разошедшиеся (прорвавшиеся) швы;
- следы инородного вещества (пятна, мазки, потеки) на тканевой поверхности;
- нарушение геометрии фурнитуры.

Чтобы узнать, по чьей вине возник дефект вещи, производитель может назначить экспертизу. Если покупатель недоволен ее

выводами, он после экспертизы может обратиться к независимому эксперту.

Определение гарантийного срока – не обязанность, а только право изготовителя вещи или, если он этого не сделал, продавца. Если же срок гарантии не установлен ни тем, ни другим, в действие вступает установленный государством двухгодичный срок со дня продажи вещи – или, при невозможности установить этот день, со дня ее изготовления.

Для обычной одежды срок гарантии начинает истекать со дня ее приобретения в магазине (или доставки по почте, курьером и т.д. при дистанционном заказе).

Для сезонных изделий гарантийный срок исчисляется с момента наступления времени года, для которого они предназначаются, если вещи куплены заранее.

Для сезонных товаров, купленных в продолжение соответствующего сезона, срок гарантии отсчитывается как в первом случае.

Если продавец передает покупателю вещь с дефектом и явным образом предупредил последнего об этом, обменять изделие или вернуть за него деньги клиент уже не сможет.

Как упоминалось выше, в соответствии со статьями Закона о защите прав потребителей любой предмет одежды, как повседневной, так и сезонной, может иметь установленный изготовителем или продавцом срок гарантии.

Действует последний только при условии, что вы, приобретая вещь, в должной мере за ней ухаживали, к примеру:

- Следовали размещенным на бирках или в инструкции к товару рекомендациям;
- Вовремя просушивали намокшую одежду, при этом исключая перегревание, а тем более прижигание ткани;
- Стирали вещи – или, при недопустимости стирки, осуществляли другие разрешенные мероприятия по уходу;

- Особым образом, если это необходимо, обслуживали одежду для занятий спортом и фитнесом;
- Ухаживали, как должно, за головными уборами и перчатками (рукавицами).

Обратите внимание: как и простое нательное белье, термобелье возврату и обмену не подлежит; то же касается и носков, чулок и т.д.

Хотя на товар с изъянами, сознательно приобретенным осведомленным об этом клиентом, гарантийный срок в полной мере уже не распространяется, ограниченная гарантия все же действует.

Такая гарантия не распространяется на следующие случаи:

- образование катышков на поверхности ткани;
- выгорание ткани или потеря расцветки;
- порезы, разрывы и потертости;
- эксплуатационный износ.
- нарушение геометрии фурнитуры, вплоть до полной поломки;
- дефекты, образовавшиеся при неправильном употреблении изделия.

Несмотря на многообразие случаев, обычно срок гарантии на одежду из текстиля составляет 30 дней со дня покупки (доставки).

Обменять товар удовлетворительного качества или вернуть за него деньги можно лишь до истечения 15 суток с момента продажи.

Для этого необходимо предоставить продавцу как саму вещь, так и упаковку, сопутствующие документы и кассовый чек.

Если вы обнаружили в купленном предмете одежды, срок гарантии на который не истек, существенный изъян, вы можете потребовать (сначала устно, а потом в письменной форме) у продавца:

- Замены вещи на такую же, но удовлетворительного

качества;

- Замены на аналогичную модель с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону (соответственно, вы или доплатите за нее, или получите компенсацию);
- Компенсации, соответствующей тяжести обнаруженного дефекта;
- Бесплатного ремонта или возмещения ваших расходов на уже произведенный ремонт;
- Возврата истраченных денежных средств в полном объеме;
- Компенсации понесенного ущерба (в том числе морального) от некачественно произведенного товара.

Помните: все ремонтные работы, несмотря на предполагаемый объем, должны быть завершены до истечения 45 дней со дня принятия одежды в ремонт (он должен быть зафиксирован в накладной).

Вы имеет право требовать компенсации за каждый день сверх этой нормы в размере 1% от исходной стоимости вещи.

Если вы приобрели изначально считающуюся годной одежду и обнаружили в ней существенный изъян (при этом неважно, предназначена она для сезонной носки или нет), следуйте приведенному ниже элементарному алгоритму действий, который поможет сэкономить время и силы:

- В личной беседе с продавцом расскажите о возникшей проблеме и попросите вернуть деньги/обменять вещь/произвести ремонт;
- При неудаче оформите письменную претензию, адресованную продавцу, в двух экземплярах – по одному для вас и продавца. Подпишите оба и попросите вторую сторону сделать то же. Отсутствие ее подписей, впрочем, не станет помехой для дальнейшего хода дела;
- На любом этапе разбирательства обратитесь за помощью к квалифицированному юристу, который не только даст совет, но и поможет вам верно оценить свои перспективы и отстаивать интересы во время конфликта с продавцом,

прохождения товаром экспертизы и судебного разбирательства;

- Если по прохождении всех досудебных формальностей продавец отказывается выполнять свои обязанности, а вы все так же уверены в своей правоте, подавайте в суд соответствующее исковое заявление.

Возврат одежды

Возврат одежды осуществляется в соответствии с общими положениями Закона о защите прав потребителей.

Возможны два основных случая:

- Товар надлежащего качества;
- Товар с дефектами, появившимися по вине продавца (изготовителя, поставщика).

В первом случае, когда невозможно предъявить претензии к качеству вещи, в соответствии со статьей 25 упомянутого Закона вы можете обменять неподошедшее вам по субъективной причине изделие в течение 15 суток с момента его приобретения.

Если вещи, аналогичной не устроившей вас, в магазине нет, вам будут, при расторжении сделки купли-продажи, возвращены потраченные деньги в полном объеме.

Все это должно быть осуществлено в течение 3 рабочих дней со дня обращения клиента.

Чтобы вернуть до истечения 15 суток вещь удовлетворительного качества, следуйте приведенной ниже схеме:

- Захватив с собой элемент одежды и кассовый чек, придите в торговую точку и попросите обменять изделие.
- В случае отказа направьте продавцу аналогичное письменное требование.
- Если и это не подействовало. Обращайтесь с иском в суд.

Письменно оформленную претензию можно вручить представителю продавца как лично, так и послав ее заказным письмом по Почте России. Если же купленная вещь имеет существенный дефект, важно знать, действует ли еще гарантийный срок.

Возможны следующие ситуации:

- Срок гарантии не был определен или истек. В соответствии со статьей 19 указанного Закона, вас потребуется доказать сам факт дефекта.
- В течение 10 дней вы можете вернуть вещь ненадлежащего качества, сообразуясь со статьей 22 упомянутого нормативного акта.
- Если срок гарантии не истек, вы можете требовать бесплатного ремонта, замены вещи или возврата денег, опираясь на статьи 18-19 все того же Закона.

Порядок общения с продавцом (и дальнейшего обращения в суд, если таковое понадобится) аналогичен представленному выше.

Помните: вы имеете право провести независимую экспертизу товара, и если она покажет, что дефект появился из-за небрежности продавца (перевозчика, производителя), стоимость услуг эксперта будет вам в судебном порядке возмещена.

Самое главное – действовать строго в соответствии с намеченным планом и положениями действующего законодательства, а при необходимости пользоваться услугами квалифицированного юриста.