

Некачественный товар защита прав потребителей



Из средств массовой информации всем известно, что государство и закон «О защите прав потребителей» стоят на страже защиты прав и интересов потребителя и строго бдят за соблюдением обязательств продавцами (поставщиками и производителями), однако столкнувшись с приобретением некачественного товара, зачастую человек может растеряться, не зная чем аргументировать свою правоту и позицию. Далее мы разберем процедуру возврата негодного товара согласно положениям законодательства.

Каким законом следует руководствоваться покупателю для защиты своих прав при приобретении бракованной продукции?

Давайте разбираться вместе, к какому закону мы можем прибегнуть за защитой. Приобретая товар у продавца в магазине, покупатель заключает с ним розничный договор купли-продажи. Значит, базовые положения о правах и обязанностях сторон изложены в главе 30 Гражданского кодекса РФ. Сделка считается заключенной с момента выдачи покупателю документа о факте произведенной оплаты: чека или квитанции. В случае приобретения недоброкачественного товара, покупатель вправе на замену, пропорциональное снижение цены, ремонт товара или возмещение стоимости ремонта (статьи 492-505).

Далее, профильным законом по обсуждаемой нами теме считается закон «О защите прав потребителей». По сравнению с Гражданским кодексом он детально раскрывает обязанности продавца

(поставщика, изготовителя и т.д.) по отношению к покупателю. Настоятельно рекомендуем ознакомиться с ним, чтобы подробно узнать о своих правах. Он находится в свободном доступе в просторах всемирной сети.

Помимо указанных выше документов, также существуют два перечня: о продаже сложного вида технических товаров и товаров, которые не подлежат возврату, которые вносят свои коррективы в процедуру возврата. Подробнее о них мы поговорим в следующем разделе.

В случае заключения письменного договора, ваш договор тоже является источником права, регламентирующим ответственность и обязательства сторон, который желательно изучить до его заключения.

Выше мы обсудили законодательную базу гарантирующую права потребителей. Теперь, обсудим, как на практике вернуть товар несоответствующего качества, пользуясь приобретенными знаниями.

Ниже мы представляем вашему вниманию блиц-советы:

Дома, после покупки вы обнаружили несоответствующее качество, что делать? Сохраните товарный вид продукции. Возвращайтесь в магазин с товаром, упаковкой, бирками, этикетками и чеком. Помните, что отсутствие последнего не лишает вас права на возврат. Торговые точки оборудованы видеокамерами, просите поднять запись. Если вы оплачивали банковской картой, предоставьте распечатку транзакции. Приведите свидетельские показания.

Важно! Следите за сроком гарантии в течение, которого товар можно вернуть. По истечению срока, можно будет рассчитывать только на ремонт товара.

Существует утвержденный Перечень технически сложных товаров, в соответствии с которым продукцию в случае несоответствующего качества нужно вернуть не позднее 15 дней со дня покупки.

Как обычно, на каждое правило, есть исключение. Убедитесь, что купленный вами товар не перечислен в Правилах продажи отдельных видов товаров, который приводит перечень с различными товарами которые нельзя вернуть или обменять (например, носки, полотенце, постельное белье, оружие, патроны, животные, ювелирные изделия и т.д.). Логика законодателя заключается в том, что такая продукция носит индивидуальный характер, засим обмен и возврат не представляется возможным.

Рассмотрим, что делать, если продавец отказывается решать вопрос мирным способом, приводя различные доводы, например, то, что товар был реализован по акции и был заведомо бракованным. Такие причины считаются незаконными, поскольку продавец несет ответственность за предоставление достоверной информации до покупателя о существующих недостатках изделия при реализации.

Помните, в спорных случаях всегда можно требовать проведения экспертизы и вы вправе на ней присутствовать. Стоимость экспертизы оплачивает заявитель, впоследствии сумму можно взыскать с виновной стороны.

Если, вышеприведенные способы мобильной защиты своих прав потребителя не принесли своих плодов, у вас в арсенале еще имеются следующие способы:

1. Направление жалобы в территориальный орган Роспотребнадзора;
2. Обращение в общественные объединения, уставной целью которых является защита прав и интересов потребителей вашего города;
3. Направление претензионного письма в адрес продавца;
4. Обращение в суд.

Теперь поговорим о сроках возврата. Выше мы отметили, что вернуть можно товары, не включенные в перечень отдельных видов товаров, не подлежащих возврату, утвержденный Постановлением

Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 (например: средства индивидуальной гигиены, товары реализуемые метражом, изделия выполненные на заказ и т.д.).

Общее правило, возвращайте товар в предусмотренные сроки гарантии и годности. Если он не предусмотрен, в соответствии с вышеуказанным профильным законом последнему предоставляется срок два года в течение, которого товар можно вернуть. Выше мы отметили, что для сложных технических товаров действуют другие сроки.

В статье мы обсудили законодательство гарантирующее защиту прав потребителей, способы и сроки возврата. Надеемся, что приведенная информация поможет вам вернуть некачественный товар продавцу.