

Обмен и возврат золотых изделий по законодательству



Ювелирные украшения являются одними из самых дорогих удовольствий, выбор которых зависит не только от вкуса, но и финансовых возможностей. Неудачная покупка вынуждает прибегать к обмену. Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) запрещает данную процедуру. Но, как известно, в каждом правиле есть свои исключения.

Возможны ли замена и возврат ювелирных украшений по закону?

В нормах российского федерального законодательства все-таки существует вариант, когда продукцию из драгоценных металлов или камней возможно вернуть.

В данном случае изучите закон «О защите прав потребителей» и Постановление Правительства Российской Федерации № 55 от 19 января 1998 года «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

С помощью представленных нормативных документов не только узаконены основные положения проведения сделок по купле-продаже, обмену и возврату ювелирных украшений, но и разработан список продукции непродовольственной группы, которая не может быть обменена, или возвращена обратно в магазин.

К ней относятся:

- лекарственные препараты и другие фармакологические изделия;
- медицинское контрольно-измерительное и диагностическое оборудование;
- детские электронные игрушки;
- нижнее белье и чулочно-носочные изделия;
- продукция личной гигиены;
- текстиль и швейные товары;
- бытовая техника;
- радиоэлектронная техника для населения;
- вело-, мототовары и автомобили;
- малотоннажные плавсредства;
- бытовая химия;
- химическая продукция для сельскохозяйственных работ;
- ювелирные украшения;
- огнестрельное и гладкоствольное оружие, боеприпасы к нему;
- непериодические издания печати.

К важным причинам, которые не позволяют обменивать, или возвращать товары из драгоценных металлов и камней, специалисты относят:

- политику образования стоимости. Дело в том, что цена ювелирных украшений в розничной торговле в десять, а то и больше раз превышает их себестоимость. Поэтому при отсутствии постоянного спроса на такой редко покупаемый товар гарантировать потребителю еще и возврат денег вряд ли кто рискнет;
- эксклюзивность изделия, которое смело можно отнести к произведению искусства. Поэтому при возврате продавец не сможет отличить оригинальный товар от подделки, что является уже прямым убытком для магазина.

Если после приобретения ювелирной продукции клиент обнаружил пусть даже незначительный дефект, который проявился уже после

покупки, то товар немедленно нужно отнести в тот салон, в котором он был куплен.

И здесь существуют следующие способы разрешения проблемы:

- после подтверждения работниками магазина факта наличия недостатков у товара, его отправляют на экспертную проверку. Если результаты анализа подтвердят наличие дефекта, то ремонт будет проводиться за счет магазина, или осуществится замен на аналогичный продукт. При желании покупателю возвращается вся сумма за возвращенный товар;
- если у заявителя возникают сомнения по поводу оригинальности ювелирного изделия или подлинности пробы, указанной на самой модели, то после высказывания в магазине устных требований, изложите все свои претензии в письменной форме. В заявлении пишут сведения о продавце, покупателе, название товара и перечисляются все дефекты.
- Так же, как в предыдущем случае товар направляется на экспертизу. Все расходы берет на себя ювелирный салон. Если в соответствии с выводами комиссии станет явной фальшивость продукции, то покупателю магазин должен вернуть всю уплаченную за товар сумму. При отказе ювелирного салона отдавать деньги требуйте предоставления письменного объяснения причин нежелания возвращать средства. Оно может пригодиться в случае обращения в различные государственные органы контроля и надзора, в том числе, и судебные.

Примечание. Под контролирующими организациями имеются в виду территориальные администрации Федеральной Антимонопольной службы РФ. К ним обращайтесь после получения заключения экспертной комиссии, которая установит факт подделки. Специальную экспертизу на профессиональном уровне на территории Российской Федерации осуществляет Государственная Пробирная Палата и Геммологический центр МГУ.

В общем порядке ювелирные украшения не обмениваются и не возвращаются в салон без всяких исключений из правил. Данное положение разработано законодательными структурами государства. Но в жизни каждый владелец магазина сам имеет право вносить некоторые послабления для своих клиентов.

Специалисты в области советуют покупателям, купившим, например, изделие из золота, которое не подошло, попробовать договориться с администрацией салона лично. При соответствующей политике магазина, стремящегося удовлетворять разумные просьбы клиентов, ему могут предложить обмен на аналогичный товар, если он есть в наличии.

Или же взять другое изделие с перерасчетом разницы в цене. Это будет самым оптимальным решением, поскольку Закон не предусматривает подобных уступок потребителю. Всегда соблюдайте правило – не терять, не выкидывать товарные чеки, пломбы и бирки завода-изготовителя.

Правила замены и возврата драгоценностей, имеющих производственный изъян, регламентируются законодательным органом. Поэтому, имея веские основания и сомнения по поводу качества украшения или наличия факта подделки, смело обращайтесь в магазин и требуйте обмена или возврат.

Законность подобных претензий вполне оправдана как с юридической, так и практической точки зрения. В чем заключается порядок действий клиента ювелирного салона? Для начала необходимо тщательно проштудировать все нормативные документы, касающиеся возврата ювелирных украшений. Особенно стоит потрудиться над формулировками Закона РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии с его положениями возвращать разрешается ювелирные украшения ненадлежащего качества, имеющие значительные дефекты. В эту же категорию входят товары, у которых обнаружено несоответствие качественных характеристик, указанных в сопроводительных документах на товар. Очень важным

является психологический момент.

Правильно выстроенная тактика общения с продавцом позволит заявителю обойтись без недоразумений. Закон установил, что возврат всей уплаченной суммы за некондиционный возвращенный продукт должен быть осуществлен в течение 10 суток с момента обращения клиента.

По истечению этого периода с покупателя взыщут дополнительную сумму в размере одного процента от стоимости ювелирного украшения.

При отказе реализатора салона составлять заявление на возврат товара ненадлежащего качества, направляйтесь в ближайшее экспертное отделение.

При этом все расходы покупатель оплачивает сам. Когда результаты экспертизы окажутся положительными, составьте письмо-претензию в 2-х экземплярах.