

Обмен непродуктивного товара надлежащего качества



Каждый гражданин ежедневно удовлетворяет свои потребности совершением различного рода приобретений с выплатой за них определенной суммы денег, следовательно, взаимоотношения между продавцом изделий и гражданином, совершившим приобретение какого либо товара, должны быть обязательно урегулированы в законном порядке, во избежание нарушения прав, как первого, так и второго.

В России такого рода взаимоотношения, при спорных вопросах, урегулируются Законом «О защите прав потребителей», в данном регулирующем документе описаны все законодательные нормы и правила обязательные к исполнению, как продавца изделий, так и гражданина приобретающего определенное изделие.

Данный свод контролирует цивилизованное решение спорных вопросов и ситуаций в отношении покупки и продажи изделий, а также призван охранять наделенные законом права граждан, приобретающих изделия, от недобросовестных продавцов.

Подлежит ли обмену непродуктивная продукция надлежащего качества?

Руководствуясь ст. 25 действующего законодательства, имеющую признаки брака продукцию можно вернуть обратно в торговый объект или там же заменить ее на иной такой же, но соответствующий требованию гражданина, качественный товар.

Несмотря на то, что большая часть продавцов борется за своего покупателя и различными способами, пытаюсь мирно урегулировать

подобные вопросы, однако встречаются и такие, которые отказываются принимать обратно бракованные и некачественные изделия, тем самым нарушая законодательство и права потребителя.

Наиболее распространенным правонарушением со стороны продавцов является нежелание забрать назад или обменять доброкачественное изделие, которое по ряду причин покупателю не подошло.

Помимо этого, первые аргументируют отказ абсолютно причинами, не входящими в законодательство, а также вопреки законодательству делают меньшие промежутки времени обращения покупателя для возврата изделия, объясняя это личными уставами магазина, а данное также противоречит законодательству.

Чтобы не стать обманутым таким недобросовестным продавцом при попытке возврата изделия, каждый гражданин совершающий факт приобретения изделия, должен четко владеть информацией о своих правах и обязанностях.

Итак, действующий закон гласит, что гражданин, приобретающий товар, наделен правом заменить недовольственное изделие, соответствующее стандартам качества, на другой аналогичный в том магазине, где покупатель его приобрел. В качестве причины данный гражданин может указать, что изделие не подошло ему по размеру, цвету, фасону, комплектации и далее.

Однако сделать это можно лишь, если будет выполнен определенный ряд условий:

- приобретенное изделие покупателем ни разу не использовалось;
- сохранены потребительский вид и соответствующие свойства продукции;
- на продукции есть в наличии печати и ярлыки производителя;
- гражданин, приобретший изделие, свой фискальный документ на приобретенное изделие сохранит, либо у него есть

свидетели данного действия, которые подтверждают факт приобретения.

Обменять данное изделие без признаков брака можно в отведенный законодательством промежуток времени, а именно 14 дней. Отсчет ведется с дня, следующего за днем покупки.

Если в день обращения гражданина, купившего изделие в торговом объекте, нет в наличии другого аналогичного изделия, то последний должен вернуть гражданину, совершившему покупку в его торговом объекте, денежную сумму, затраченную за возвращенное изделие.

Однако законодательство предусматривает и невозможность замены и принятие торговым объектом обратно определенных изделий, признаков брака у которых найдено не было.

Данный перечень закреплен Постановлением Правительства России, а именно:

- изделия, предназначенные для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены ротовой полости, линзы для очков, средства и изделия, предназначенные для ухода за детьми, лекарственные препараты);
- продукция, предназначенная исключительно для индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные изделия);
- парфюмерно-косметическая продукция;
- текстильная продукция (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей-ленты, тесьма, кружево и другие);
- кабельная продукция (провода, шнуры, кабели);
- продукция относящаяся к стройке и отделке (линолеум,

- пленка, ковровые покрытия и другие), сюда включена различного рода продукция, отпускаемая путем измерения;
- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
 - изделия и материалы, непосредственно контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для одноразового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов);
 - продукция бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
 - мебель (мебельные гарнитуры и комплекты);
 - продукция, произведенная из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;
 - автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;
 - технически сложные изделия бытового назначения, на которые установлены гарантийные промежутки времени (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства);
 - гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;
 - животные и растения;
 - неперiodические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Перечисленный выше список изделий является полным и продавец не может добавить туда какие либо изделия лично от себя. Данными возможностями он не наделен.

Законодательство о потребительских правах гласит, что в торговом объекте должна быть предоставлена об продаваемом изделии абсолютно полная информация, а именно:

- информация о главных потребительских параметрах изделия;
- стоимость в российских денежных единицах и условия покупки изделия;
- гарантийный промежуток времени, в случае если он учтен торговым субъектом либо производителем;
- необходимые условия для нормальной и безопасной эксплуатации изделия;
- срок годности или промежуток времени, определенный для использования изделия;
- место нахождения и название торгового объекта или завода производителя;
- информация о правилах распространения изделия.

Такого рода эксплуатационные характеристики в обязательном порядке должны быть донесены покупателю путем нахождения ее в приложенной документации к продаваемой продукции, также на этикетках, маркировке и так далее. Помимо всего прочего, государство обязывает продавца предоставлять данные сведения исключительно на отечественном языке.

В случае, если в торговом объекте получить информацию об изделии на государственном языке РФ не удастся, данный факт будет являться отступлением от действующего законодательства.

Постановление Правительства России гласит, что распространение в пределах границ нашего государства непродовольственных изделий, ввезенных из других стран, без описания их и приложенной инструкции о них на отечественном языке запрещена.

В случае, если продавец вопреки законодательству информации на отечественном языке об изделиях не предоставляет, то гражданин

который намеревался купить изделий вполне законно может либо отказаться от покупки изделия, либо, если факт покупки состоялся, затребовать в торговом объекте возврата заплаченных денег и покрытия возможных трат, связанных с данными изделиями.

В Законе прямо указывается, что потребитель не обязан владеть какими либо специальными знаниями, чтобы правильно эксплуатировать данный продукт. То есть если продавец информации об изделии не предоставил, а отказ забрать товар обратно мотивирует тем, что все данной продукцией пользоваться умеют и знают, как это делать правильно, то данное поведение будет являться грубым нарушением прав покупателя.

Относительно совершения покупок в интернет-магазинах законодательство также имеет определенные правила и их формулировки. Покупка у таких торговых представителей также регулируется действующим Законом и «Правилами продажи товаров дистанционным способом». Здесь же учитывается факт того, что покупатель не мог физически рассмотреть приобретаемый товар.

Вот некоторые особенности, предусмотренные государством:

- гражданин, совершивший покупку, наделен законным правом вернуть изделие без разъяснения причины, по которой он не желает им пользоваться в абсолютно любой момент до его поставки по указанному адресу, либо сделать это в рамках 7 дней после осуществления поставки.;
- информация о порядке и промежутке времени возврата изделий, не имеющих признаков брака, следует предоставить гражданину в виде своего рода памятки в момент доставки и передачи изделия; если данная памятка в комплекте документов к товару отсутствовала, следовательно, промежуток времени возврата вырастет до 3 месяцев;
- данная информационная памятка должна содержать данные о месте расположения, времени работы торгового объекта, промежутке времени возврата изделия, предупреждать о

сохранении вида, покупательских характеристик изделия до его возврата, условия и промежутки времени возврата, затраченного на приобретение изделия, суммы.

Однако сюда не будут относиться изделия, произведенные в порядке заказа, их можно вернуть только по причине наличия в них признаков брака. Также как и при покупке в стандартном торговом объекте изделие не должно использоваться ни одного раза, а также все этикетки и пломбы следует сохранить.

Гражданин, приобретающий изделие в электронном торговом объекте, сохранять фискальный документ не обязан. В качестве доказательства, при возникновении спорных вопросов, следует предоставить электронную переписку в режиме реального доступа, штампы на упаковке и так далее.

Вышеописанное подтверждает большую важность данного законодательного акта в политике государства, в части регулирования вопроса по возврату изделий с явными признаками брака.

Тем не менее, следует напомнить, что существуют определенные изделия, вернуть и обменять которые невозможно при любых обстоятельствах, единственное, у них не должно быть признаков брака, иначе законодательство предусматривает иной ход развития событий.

Для осуществления своих прав, то есть обмена или возврата недовольственного изделия, покупатель должен обратиться непосредственно в торговый объект с соответствующим заявлением. Данный документ должен быть оформлен письменно и в 2 экземплярах. То есть один для продавца второй для гражданина, совершившего покупку.

Причем, на экземпляре покупателя должна стоять виза продавца и его рукой написано, что вторую копию заявления он получил.

Если же продавец данное заявление принимать отказывается, его следует отправить, используя почту и заказное письмо с

уведомлением. Уведомление и будет являться доказательством, что продавец заявление принял.