

Обмен товара после 14 дней по законодательству



Есть покупатели, которые приобретая в магазине товар, откладывают его «до лучших времен», а тем временем срок в 14 дней для его возврата проходит.

Достав из шкафа приобретенную вещь, покупатель понимает, что по ряду параметров она оказалась, совершенно не такой, как он видел ее при покупке, либо размер не подошел, либо цвет не устраивает, либо форма иная оказалась, либо вещь, вообще имеет явный признак брака.

Можно ли совершить возврат изделия в таком случае? Если варианты есть, то как их воплотить в жизнь?

Возможно ли осуществление возврата продукции после истечения 2-х недельного срока?

Ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что в случае если гражданин приобрел какое-либо изделие и, спустя достаточно большой временной промежуток, обнаружил в нем дефекты, то он вправе вернуть его продавцу обратно и получить уплаченные деньги, либо обменять на другой такой же, но качественный товар, либо отремонтировать имеющийся без уплаты денег за ремонт.

Данное правило действует на все виды товаров, важным фактором является наличие брака, который не позволяет эффективно пользоваться товаром.

Недостаток – что это?

В случае, если есть в наличии хотя бы одно из ниже перечисленных правил, товар можно считать содержащим дефект:

- нарушение обязательных правил, которые установило государство своими законодательными актами (несоответствие изделия стандартам, образовавшимся в связи с нарушением изготовителем требований ГОСТа или технических правил, например, изменение цвета окраски сапог, «зависание» телефона, самовольное включение или выключение телевизора или другой техники);
- нарушение условий соответствующего договора купли-продажи (если данный документ отсутствует, то учитываются требования, как правило, предъявляемые к изделиям подобного вида и группы – например, в случае приобретения дивана, в заказе на изготовление которого был указан цвет «коричневый», а потребителю был доставлен бордового цвета диван);
- несоответствие предназначению и целям изделия (например, приобретенный блендер, который предназначен взбивать различные жидкости в коктейли, своих функций не выполняет по каким-либо причинам, не зависящим от покупателя, допустим у него низкий показатель мощности, либо производителем создана неудачная конструкция);
- несоответствие целям, о которых гражданин при намерении приобрести изделие известил продавца торгового объекта (например, потребитель желал приобрести сверло для металла, а продавец продал ему сверло для дерева или бетона);
- несоответствие приобретенного изделия требованиям потребителя, которые он предъявил к нему при совершении покупки и соответственно разъяснил продавцу (например, продавец продал варочную поверхность, сообщив, что так есть газ-контроль, но данной функции у изделия не оказалось, следовательно, продавец предоставил ложную информацию).

В случае обнаружения покупателем одного или сразу нескольких

таких признаков, приобретенный товар можно вернуть обратно в силу его не соответствия требованиям.

Что же касается определения срока возврата некачественного товара, то его есть возможность вернуть в гарантийный промежуток времени. Если продавец, либо завод изготовитель такого срока не предусмотрел, то его будет предусматривать законодательство ст. 19 вышеупомянутого закона, которое предполагает возврат некачественного товара в разумный срок и очерчивает его 2 годами после совершения покупки.

Следовательно, из вышеперечисленного вывод приходит следующий, что пропустив промежуток времени в 14 дней, установленный законом на возврат товара, при условии его некачественности, вернуть изделие будет можно либо в рамках 2 лет с момента совершения покупки, либо в гарантийный промежуток времени, который установил магазин или производитель.

Для обмена некачественного товара существует следующая схема действий:

- явиться в магазин с бракованным товаром, огласить продавцу недостатки и потребовать либо возврат денег, либо заменить товар на качественный;
- в случае отказа продавца выполнить требование гражданина, последний составляет письменную претензию в количестве двух экземпляров.

Форма претензии может быть произвольной, однако она обязательно должна содержать следующее:

- ФИО покупателя;
- его контактные данные;
- предмет непосредственно самой претензии;
- причина возврата изделия;
- требование о расторжении соответствующего договора и возврате торговым объектом денежных средств, уплаченных ранее гражданином за его «некачественное приобретение».

Здесь покупатель обязательно должен знать, что на своей копии претензии он должен получить визу продавца о том, что он данную претензию получил, и указать дату, должность и ФИО данного недобросовестного продавца. Данный факт будет являться доказательством, что продавец претензию получил.

Далее в соответствии со ст. 22 Закона «О защите прав потребителей», продавец в десятидневный промежуток времени должен либо вернуть деньги, либо дать письменный ответ об отказе с обоснованием причин.

Помимо всего прочего, потребитель наделен законным правом обратиться непосредственно в Роспотребнадзор с аналогичными требованиями.

Покупатель также должен знать, что если бракованное изделие оказалось крупногабаритным или с массой более 5 килограмм, то продавец доставить его в магазин должен за свой счет, либо возместить покупателю затраты на транспортировку. Основанием для покрытия расходов будет служить чек компании, осуществившей доставку.

Если потерян кассовый чек или упаковка

Достаточно часто присутствуют случаи, что прежде чем обнаруживается брак, упаковка покупателем выбрасывается. Следовательно, пытаясь отказаться принять обратно бракованный товар, продавец, как основание для отказа использует отсутствие у покупателя упаковки от изделия.

Насколько справедливо и законно это требование?

Ни один из существующих законодательных актов, регулирующих правоотношения продавца с покупателем не обязывает последнего сохранить упаковку для некачественного товара. Помимо этого, упаковка не должна предъявляться продавцу, как доказательство, что товар был приобретен именно у него.

Данный факт относится и к кассовому чеку. Продавец не имеет

права не принять товар обратно, основываясь на отсутствии фискального документа. В случае с отсутствием чека доказать факт покупки в данном конкретном магазине можно при помощи показаний свидетелей совершения покупки.

Все выше перечисленное предусмотрено Законом «О защите прав потребителей». Следовательно, отсутствие таких факторов, как фискальный документ и упаковка не могут быть причиной для законного отказа принять бракованный товар обратно в торговый объект.

Помимо всего прочего, если покупатель согласился на безвозмездный ремонт товара, то его срок не может превысить 45 дней, если иное не предусмотрено договором. После окончания ремонта гарантийный срок должен быть продлен на промежуток времени, который изделие было в ремонте.