

Отказ в возврате товара ненадлежащего качества



В современном мире достаточно часто бывают ситуации, когда вы совершаете покупку, рассчитываете пользоваться изделием, но вещь оказывается ненадлежащего качества. А значит, вы остаетесь и без вещи, и без своих денег, которые успели за нее уплатить. Что же делать в данных обстоятельствах? Можно ли вернуть свои деньги или обменять бракованную покупку на изделие качественное?

Что делать, если продавец отказывается выполнять свои обязательства по возмещению денежных средств, уплаченных за бракованную продукцию

Законодательство РФ закрепляет за покупателем право вернуть продавцу бракованный товар, и получить свои деньги, или поменять на аналогичный товар хорошего качества. Продавец не имеет законных оснований отказать вам в реализации вашего права.

Если вы обнаружили в товаре дефекты, о которых вы не были ранее уведомлены продавцом, и которые появились в процессе использования изделия, то вы можете так же потребовать проведения экспертизы качества товара. Ее результаты покажут истинные причины возникновения дефектов в изделии.

Если вы имеете подтверждение, что поломка произошла не по вашей вине, а по причине производственного брака или плохого качества изделия, и при этом у вас еще не истек срок

гарантийного ремонта, то имейте в виду, что в совокупности, сроки на ремонт продукции, не могут превышать 45 дней.

Рассмотрим на примере: вы купили утюг, но через пару глажек заметили, что он работает некорректно, и не нагревается до нужной температуры. Вы отнесли товар обратно в магазин, и в течение 20 дней вам его отремонтировали. Вы получили свою покупку после ремонта, но через пару дней, он опять перестал работать, как положено. Вы опять отнесли его в магазин, и опять 20 дней утюг был на ремонте.

Важно! Если утюг опять выйдет из строя, и отремонтировать вам его будут более 5 дней, то у вас возникает законное право требовать возврата денег или обмена товара.

Часто продавец сам настаивает на проведении экспертизы качества товара, тогда смело требуйте проводить процедуру в вашем присутствии. К сожалению, в современных условиях, есть место неформальным договоренностям между магазином и экспертами. Ваше присутствие поможет добиться объективной оценки качества изделия и адекватного понимания причин появления дефектов.

Всегда в случае возникновения необходимости решения проблемы с некачественным изделием, обращайтесь к продавцу, у которого приобрели данное изделие. Для этого заранее нужно составить претензию.

В претензии обязательно пишите, что в случае отказа продавца выполнять ваши законные требования, вы вынуждены будете обратиться в соответствующие органы. И когда суд вынесет положительное решение в вашу пользу, продавца обяжут выплачивать неустойку за каждый день игнорирования ваших законных прав, а так же заставят выплатить компенсацию за моральный ущерб.

Претензию составляйте в двух экземплярах. На одном из них обязательно просите продавца поставить отметку о получении заявления, это может быть просто его подпись. Документ с

отметкой оставьте у себя, второй передайте продавцу. Обычно уже после этого этапа продавцы вспоминают о своих обязанностях и не рискуют доводить дело до суда, но бывают исключения.

Куда обращаться, если ваши законные требования игнорируют?

Чаще всего граждане с подобными проблемами обращаются в Роспотребнадзор или торговый комитет администрации муниципального образования.

Роспотребнадзор занимается рассмотрением дел об административных правонарушениях. Одни из статей, на которые он опирается это 23.49 КоАП РФ и 14.4 КоАП РФ, а так же на статьи, предусматривающие ответственность за нарушение норм, содержащихся в законе о защите прав потребителей.

Именно Роспотребнадзор будет реагировать на ваши жалобы, проводить проверки и выявлять нарушения. И в случае их обнаружения, привлекать виноватого продавца к административной ответственности.

Важно! Торговый комитет, или как его еще называют, комитет по защите прав потребителей, является частью административного аппарата в муниципальном образовании. У него нет каких-либо реальных полномочий в сфере защиты прав покупателей, но у него есть право собирать и систематизировать информацию о нарушениях со стороны работников торговли. Далее собранная информация будет передаваться в иные органы (Роспотребнадзор, полицию, прокуратуру).

Тем не менее, в небольших муниципальных образованиях иногда пользы от Торгового комитета бывает больше, чем от Роспотребнадзора. Это связано с тем, что индивидуальным предпринимателям часто приходится обращаться туда за поддержкой при решении многих задач. И дабы не вызывать недовольство со стороны инспекторов, многие предприниматели прислушиваются к их словам намного больше, чем к словам работников Роспотребнадзора.

В 1993 году был принят закон «О защите прав потребителей». С того времени в закон было добавлено 18 изменений и дополнений. Последнее изменение внесено в 2014 году.

Статьи 18 и 25 вышеназванного документа содержат в себе описание процедур по обмену и возврату товаров ненадлежащего качества, либо не подходящих покупателю по каким-либо критериям. Дополнительная информация содержится в пунктах 20, 21, 22 того же закона.

В каких случаях покупку можно обменять или вернуть?

Согласно закону, товар ненадлежащего качества либо не подходящий потребителю по своим свойствам можно заменить аналогичным качественным изделием другого цвета, размера, фасона и даже модели. Также вы имеете право вернуть свои деньги за покупку.

О правилах возврата товара

Право на обмен товара покупателя, это возможность заменить неподходящую вещь. В течение 14 дней со дня оплаты покупки изделие можно вернуть без проблем и лишних расспросов.

Если прошло более двух недель, то для осуществления обмена вам придется соблюсти некоторые условия, а именно:

- Прежде чем нести изделие на обмен, проследите, чтобы на нем не было внешних повреждений, например, вмятин, царапин или иных признаков эксплуатации. Другими словами, товар должен иметь такой же товарный вид, как и до покупки.
- Сохраните все ярлыки, заводские пломбы и этикетки.
- Если это приборы или инструменты, то упаковка не должна быть повреждена либо разорвана при открывании.
- Когда пойдете к продавцу, обязательно прихватите с собой товарный или кассовый чек.

Если вы обнаружили, что изделие укомплектовано иначе, чем

описывается в сопроводительных документах, то вы тоже имеете право обратиться по поводу обмена к продавцу.

О статье 25 Закона «О защите прав потребителей» и сроках для обмена и возврата

Согласно закону покупателю дается 2 недели, чтобы он смог определиться, нужна ли ему покупка, соответствует ли она его ожиданиям, или ее следует вернуть продавцу. Считается, что в течение этого времени можно обнаружить имеющиеся дефекты и изъяны в приборах и аппаратуре. По истечении этого срока претензии к продавцу относительно товара хорошего качества приняты не будут.

Если в течение 2-х недель покупатель просит заменить ему изделие на аналогичное, но его в продаже у продавца попросту нет, то покупатель имеет право потребовать вернуть ему деньги за товар.

Некоторые продавцы, дорожающие своей репутацией, могут принять покупку обратно и после устного обращения потребителя. Тем не менее, лучше подстрахуйтесь, и составьте заранее заявление в 2-х экземплярах. Один отдайте продавцу, на втором попросите его расписаться, и оставьте экземпляр с отметкой себе.

Если вдруг продавец будет отказываться принимать заявление, то настаивать вовсе необязательно, можно пойти другим путем. Отправьте ему свое заявление заказным письмом с уведомлением. В этом случае вы всегда сможете доказать в суде, если до него дойдет дело, что продавец был в курсе вашего требования.

Как правильно составить претензию на возврат товара с дефектами?

- Выясните заранее официальное название магазина, у которого вы приобрели изделие и ФИО руководителя магазина.
- Укажите дату, время и обстоятельства покупки.
- Подробно опишите само изделие, указав его марку, модель,

производителя, цвет, размер, материал, его серийный номер и артикул.

- Затем приступайте к мотивировочной части претензии. В ней перечислите все недостатки, обнаруженные в товаре, и обстоятельства при которых вы их обнаружили. Обязательно уточните, что наличие данных дефектов не позволяет использовать товар по назначению.
- Заранее согласитесь с проведением экспертизы за счет продавца, если возникнет такая необходимость.
- Добавьте ссылки на несколько статей из Закона о защите прав потребителей, которые помогут продавцу принять правильное решение и не нарушать ваши права:
 - На статью 18 Закона РФ, где указывается право покупателя вернуть товар плохого качества.
 - На статью 503 ГК РФ, по смыслу дублирующую ст.18 закона о правах потребителя.
 - На ст. 309 ГК РФ, заставляющая продавца выполнять все свои обязательства согласно законам РФ.
 - На ст. 310 ГК РФ, где прописывается невозможность для продавца не выполнять свои обязательства в одностороннем порядке.
- Сразу укажите наличие или отсутствие у вас товарного или кассового чеков.
- Если ваша покупка относится к группе крупногабаритных товаров и имеет вес более 5 кг, то просите продавца, чтобы он организовал доставку изделия в магазин и оплатил все расходы. Либо согласитесь доставить самостоятельно, если магазин оплатит вам расходы за транспортировку. Согласно п.7 ст. 18 закона о правах потребителей вы имеете законное право и на первый и на второй вариант.
- В самом конце обязательно проставьте свою подпись с расшифровкой и укажите дату.