

Подлежат ли энергосберегающие лампы возврату?



В процессе купли-продажи между продавцом и покупателем иногда возникают ситуации, когда товар необходимо заменить, или вернуть. Регуляцией данных отношений занимается государство.

Статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит о том, если изделие, относящееся к непродовольственной группе с надлежащим качеством изготовления, не подошло по размерам, форме, габаритам, фасону или комплектации, то его возможно заменить.

Для этого необходимо обратиться к представителю магазина, в котором вещь была приобретена. Ее товарный вид, целостность упаковки, ярлыков, фабричных пломб не должны вызывать сомнений в том, что предметом не пользовались.

В случае отсутствия аналогичной модели и нежелании заявителя ждать доставки новой партии продавец обязан принять товар и вернуть денежную сумму целиком. Продлить действие двухнедельного срока обмена/возврата имеет право лишь решение судебной инстанции и то по уважительным причинам, например, подтвержденной болезни покупателя.

Можно ли осуществить возврат энергоэффективных ламп ненадлежащего качества?

В Законе прописан Перечень непродовольственных товаров соответствующих нормам качества, не подлежащих обмену/возврату. Но энергосберегающие электрические лампы в

данный список не включены.

Правила рассматривают два случая, при которых имеет место право покупателя на действия по обмену:

- в приобретенной вещи обнаружен брак, в происхождении которого покупатель не считает себя виновным;
- купленная лампочка имеет недостаточную (слишком большую) мощность, или её цоколь не соответствует размерам патрона.

Магазин принимает энергосберегающие лампочки в течение всего срока гарантии. При отсутствии данного положения период обмена составляет 2 года, начиная со дня приобретения.

На что можно рассчитывать клиенту магазина

Покупателю дается возможность не только обмена или возврата изделия, но и право полного возмещения непредвиденных расходов из-за реализации продавцом некачественной вещи.

Перерасчет и доплата

В результате обмена/возврата электролампочки ненадлежащего качества перерасчет стоимости запрещается. Если же действие обмена/возврата предусматривает приобретение иной модели электротовара, то перерасчет выполняется в зависимости от цены новой вещи, которая зафиксирована в момент обращения покупателя.

Перед тем, как направиться в магазин с предъявлением своей просьбы или претензии, потребителю следует подготовить определенные документы:

- удостоверение личности;
- инструкцию на товар с гарантийным талоном, где должна быть отметка о дате приобретения;
- товарный чек или отрывную квитанцию.

При отсутствии чека покупателю Закон предоставляет право

воспользоваться свидетельскими показаниями.

Когда лампочка приобретена через интернет-магазин

В данном случае предусмотрены специальные правила, оговаривающие права потребителей, так как процесс купли-продажи осуществляется виртуально и человек не в состоянии определить качество товара до момента его получения.

Если продавец не соглашается проводить обмен некачественной лампочки, находящейся на гарантии

Экспертиза качества товара: Закон обязывает реализатора продукции принять возвращаемый покупателем продукт, несмотря на личное несогласие. Далее он направляет изделие на проверку качества, установление причины брака и виновника. Обо всех деталях проведения экспертизы, т.е. времени и месте, продавец обязано сообщить своему клиенту. Все финансовые расходы при этом несёт реализатор.

Человек имеет право участвовать в работе комиссии и немедленно узнать о ее выводах. В случае, если будет установлено, что в браке покупки потребитель не виновен, то продавец обязан произвести обмен товара на другое качественное изделие.

Если заключение экспертизы будет не в пользу покупателя, то теперь уже ему придется оплатить все расходы, связанные с хранением товара и проведением проверки.

При несогласии с решением комиссии потребителю разрешается провести повторную экспертизу, но уже за собственный счет. Последней инстанцией, куда может обратиться покупатель при отрицательном для него результате, является судебный орган.

Претензия

В ситуации, когда после выполнения всех вышеописанных действий продавец не выполняет предписанные законом требования, покупатель может составить письмо-претензию в количестве 2-х экземпляров.

[Образец претензии на возврат некачественного товара можно скачать здесь.](#)

Обращение в суд

Когда реализатор некачественной продукции не соглашается на обмен/возврат и после получения претензии, то покупателю необходимо искать защиты своих прав в суде, предварительно составив исковое заявление.

Если продавец не желает возвращать деньги за бракованную лампочку, гарантия на которую закончилась, или не была установлена

В данном случае потребителю придется самому направиться в экспертную лабораторию для проведения проверки качества покупки. Именно на него возлагается обязанность доказывать свою невиновность в появлении недостатков у товара, а значит, и проводить оплату всех процедур.

[Образец искового заявления можно скачать здесь.](#)

Обмен/возврат качественной электрической лампочки выполняется на протяжении двух недель с момента передачи ее покупателю, не считая самого дня приобретения.

Условия обмена

Данная процедура выполняется в следующих случаях:

- вещь не подошла по форме, размерам, фасону, расцветке или комплектности;
- изделие не было в эксплуатации, и ее товарный вид, упаковка сохранены, а технические характеристики не ухудшились;
- продукция не включена в Перечень товаров, не подлежащих обмену или возврату.

На что может рассчитывать покупатель

Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» клиенту магазина обязаны обменять товар на аналогичный. Если подобная модель отсутствует в продаже на момент обращения, то продавец должен вернуть деньги.

Покупателю нужно иметь при себе такие документы:

- паспорт;
- гарантийный талон с указанием даты регистрации приобретения вещи;
- кассовый чек на покупку.

При отсутствии квитанции об уплате разрешается ссылаться на показания свидетеля. При покупке лампочки через интернет-ресурсы права клиента защищают специальные нормы, поскольку физическая проверка изделия невозможна до момента доставки его заказчику.

Если продавец не соглашается возвращать денежные средства за некондиционную лампочку

В этом случае покупатель оформляет письмо-претензию на имя продавца в 2-х экземплярах.

[Образец претензии на возврат качественного товара можно скачать здесь.](#)

Если и после направления претензии реализатор не желает договориться с клиентом, то последнему остается обращаться в суд.

[Образец искового заявления можно скачать здесь.](#)