

# Подлежат ли возврату часы согласно законодательству?



Законодательство Российской Федерации позволяет покупателю воспользоваться своим правом отказаться от приобретенного товара в течение четырнадцати дней после покупки. Но не все товары подлежат обмену или возврату, если они соответствуют всем стандартам качества.

Покупая часы, потребитель может столкнуться с ситуацией, что покупка ему не понравилась или часы не подошли по размеру или форме, оказались неудобными в носке, а может и вовсе перестали идти сразу после покупки или спустя какое-то время.

Какие права есть у покупателя в связи с обменом или возвратом часов, определено в Федеральном законе «О защите прав потребителей».

## Подлежит ли возврату такая категория товаров, как часы, согласно действующему законодательству?

Федеральный закон «О защите прав потребителей» позволяет покупателю вернуть обратно в магазин изделие в течение четырнадцати дней после покупки, если оно не устроило его по форме, размерам, габаритам, комплектации, цвету, фасону или другим характеристикам.

Однако, возвращаемый товар должен быть в том же виде, в каком он приобретался покупателем, с сохранением заводской упаковки, ярлыков и бирок, не должен иметь следов носки и эксплуатации клиентом, иметь все комплектующие, с которыми он продавался

покупателю, а документы, подтверждающие факт покупки.

Это кассовый чек, инструкция, которая прилагалась к изделию, технический паспорт, гарантийный талон, иные платежные документы.

Если у покупателя нет кассового чека или другого платежного документа, то он может использовать в качестве подтверждения свидетельские показания или подтверждение продавца, который отпустил ему покупку.

Поэтому, покупатель который приобрел часы может обращаться в магазин и потребовать обмена изделия, если оно ему не подошло или просто не понравилось, а не только в случае обнаружения повреждения или поломки. Сделать это покупатель может в течение четырнадцати дней с момента покупки.

Но здесь есть ограничения, о которых необходимо помнить, перед тем как совершить покупку. Потребитель не сможет обменять часы, если производитель установил на них гарантийный срок, а также если изделие изготовлено из драгоценных металлов или инкрустировано драгоценными камнями.

Остальные варианты покупатель может без проблем сдать обратно в магазин в течение четырнадцатидневного срока.

Для того, чтобы вернуть в магазин приобретенные часы, отвечающие всем стандартам качества, покупателю необходимо приготовить изделие для сдачи обратно в магазин. Он должен позаботиться о том, чтобы упаковка не была нарушена, изделие не имело следов эксплуатации, все бирки, ярлыки, документы и составные части, которые шли в комплекте, должны быть в полном наличии.

Необходимо также подготовить платежные документы или позаботиться о наличии свидетелей, чтобы подтвердить факт покупки. Затем со всем подготовленным комплектом, а также паспортом покупателю необходимо обратиться непосредственно в магазин, в котором была совершена покупка. Продавец

предоставит образец заявления на обмен товара надлежащего качества.

В заявлении покупателю необходимо перечислить причины отказа от приобретенных часов, изложить свои требования, указать свои личные и контактные данные, описать приобретенное изделие, с указанием стоимости покупки, артикула и наименования изделия в том виде, как оно указано в чеке или паспорте изделия, а также поставить дату составления заявления и подпись.

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

Заявление заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр покупатель отдает продавцу, а второй оставляет себе с пометкой о принятии заявления.

После принятия изделия и заявления на обмен и возврат товара, продавец обязан удовлетворить требования клиента. Он обязан произвести обмен часов, которые не подошли клиенту по определенным причинам на аналогичные по стоимости часы, которые устроят покупателя.

Если такого варианта нет, то продавец может предложить покупателю любые другие по стоимости часы с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону. Если покупателя такой вариант не устроит, и он отказывается ждать поступления нужной модели в магазин, покупатель вправе потребовать возврата денег, потраченных на изделие.

Если продавец не идет навстречу покупателю и не принимает изделие обратно в магазин, то последний может обратиться в общество защиты прав потребителя, Роспотребнадзор или подать исковое заявление в судебные органы.

Если покупатель столкнулся с некачественной покупкой, то он также должен обратиться с претензией в магазин, в которой необходимо подробно перечислить найденные дефекты и недостатки и изложить свои требования. В этом случае, покупатель может

потребовать не только обмена товара, но и возврата денежных средств.

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

Если покупатель столкнулся с гарантийным ремонтом, который не принес должных результатов, и поломка снова произошла, то покупатель может потребовать у продавца возврата денег без дальнейшего проведения ремонтных работ. Если продавец отказывается возвращать потраченные деньги, то покупателю необходимо составить претензию.

Претензия составляется в двух экземплярах. В документе покупателю необходимо подробно расписать, как и когда он сдавал приобретенные часы для ремонта в магазин, какой ремонт и в течение какого срока производился, какой дефект возник повторно, указать модель, артикул и стоимость изделия, предъявить свои требования, выражающиеся в расторжении договора действующего купли-продажи, а также поставить дату составления заявления и подписать его.

В качестве приложения к такому заявлению будут выступать товарный или кассовый чек, подтверждающий покупку, а также гарантийный талон, в котором указаны даты проводимых ремонтных работ, их количество и тип ремонта. Один экземпляр претензии покупатель оставляет в магазине, а второй забирает себе, взяв у продавца отметку о принятии претензии с подписью руководителя и печатью магазина.

Затем покупателю необходимо подождать, пока магазин рассмотрит его претензию. Если покупателя не устроит ответ продавца, то ему необходимо провести независимую экспертизу, обратившись самостоятельно в бюро экспертизы. Проверка качества подтвердит мнение клиента о том, что дефект вызван заводским браком или покажет, что всему виной являются действия покупателя.

Если заводской брак подтвердится заключением независимых экспертов, то покупателю нужно повторно обратиться с

результатами в магазин и потребовать удовлетворения своих законных требований на обмен некачественного товара или возврата за него денег.

Продавец может предложить покупателю сдать сломанные часы на повторный ремонт, если сроки гарантии на изделие еще не истекли. Покупатель может воспользоваться этим правом и обратиться в ремонтную мастерскую, которая произведет работы за счет продавца.

Если часы будут признаны неремонтируемыми из-за заводского дефекта, который не может быть устранен, то покупателю необходимо с этим заключением ремонтников обратиться в магазин и потребовать обмена или возврата. Если продавец продолжает настаивать на своем и отказывает клиенту, то ему необходимо обратиться к вышестоящему руководству с повторной претензией.

Если магазин все равно ответит отказом на претензию покупателя или нарушит допустимые законом для ответа сроки, то покупателю необходимо обратиться в вышестоящие органы для решения вопроса.