

# Подлежат ли возврату серебряные изделия по закону?



Федеральный закон «О защите прав потребителя» регулирует вопрос купли-продажи между продавцом и покупателем в вопросе возврата и обмена товаров надлежащего и ненадлежащего качества.

Согласно этому закону, не все категории товаров без существенных дефектов могут быть возвращены обратно в магазин. Есть перечень групп, которые не подлежат обмену и возврату просто по причине «не понравилось» или «не подошло». И серебряные отношения относятся к этой категории.

## Существует ли у покупателя возможность возврата серебряных изделий?

Положение закона «О защите прав потребителей» предписывает, что товар надлежащего качества может быть заменен или возвращен обратно в магазин, если с даты покупки не прошло еще четырнадцати дней, изделие не устроило покупателя по форме, размеру, комплектации, габаритам, расцветке, фасону и другим характеристикам, у товара сохранен первоначальный внешний вид, продукт не был использован покупателем и если у покупателя сохранился кассовый чек, подтверждающий покупку, или же есть показания свидетелей (при отсутствии чека).

Но не все товары можно вернуть или поменять, даже если удовлетворены все пункты, перечисленные выше. Есть определенная группа товаров, которая не подлежит замене или возврату, если это товары надлежащего качества. Ювелирные изделия, и в частности золотые и серебряные украшения, входят

в список таких товаров, поэтому такие изделия нельзя поменять, если вдруг в нем что-то не понравилось или не подошло.

Но все же, отказаться от такого изделия и вернуть денежные средства или попросить обмен, можно, но для этого изделие должно иметь заводской дефект или брак, например, на серебряном изделии были обнаружены царапины, сколы, трещины и другие видимые эффекты, которые возникли не по вине покупателя, или же у изделия порвалось или лопнуло звено или застежка без механического вмешательства извне.

Если покупатель обнаружил хотя бы один из таких дефектов, он вправе обратиться в магазин в течение шести месяцев после покупки и потребовать от продавца удовлетворения своих требований относительно некачественного товара.

Покупатель может потребовать возврата денежных средств за бракованный товар, его обмена на аналогичный товар хорошего качества, обмена испорченного изделия на любое другое изделие с перерасчетом стоимости, скидки на бракованное изделие, ремонтные работы за счет продавца, компенсации затрат, понесенных покупателем, в случае самостоятельного ремонта.

Таким образом, покупатель может рассчитывать на обмен или возврат серебряного украшения только в том случае, если он обнаружит на нем видимый или скрытый заводской дефект или существенный недостаток. Если таких дефектов у изделия нет, вернуть его не получится.

Чтобы совершить процедуру возврата серебряного изделия в ювелирный салон, покупателю необходимо приготовить все документы и само изделие для сдачи в салон.

Для этого ему нужно сложить украшение в упаковку, в которой оно было им приобретено, приложить к украшению ярлык от производителя, в котором указан тип и состав изделия, а также сам изготовитель, не забыть свой паспорт (для того, чтобы заполнить заявление на возврат), а также кассовый чек, который будет подтверждением факта покупки.

Если по каким-либо причинам у покупателя не оказалось кассового чека, он может использовать любой другой подтверждающий платежный документ или же показания свидетелей.

После этого, покупателю необходимо обратиться в магазин, в котором приобреталось серебряное изделие, найти старшего продавца или администратора и объяснить ему подробно причину своего обращения с возвратом товара, а также изложением своих требований относительно данного вопроса.

Продавец должен выдать покупателю бланк заявления на возврат товара, который является типовым. Его можно заполнить дома заранее, скачав на специальном сайте или портале.

[Скачать образец заявления на возврат товара ненадлежащего качества можно здесь.](#)

Покупателю необходимо в обязательном порядке изложить подробно причины обращения с возвратом, указав на все выявленные дефекты и недостатки, а затем изложить свои требования.

#### **Покупатель вправе:**

- обменять серебряное украшение с дефектом на аналогичное украшение хорошего качества;
- обменять некачественное серебряное изделие на любое другое изделие надлежащего качества с перерасчетом стоимости;
- попросить продавца совершить ремонт изделия за счет магазина;
- потребовать у продавца скидки на бракованное изделие, в зависимости от степени поломки и дефектов;
- потребовать компенсации расходов, понесенных покупателем в случае, если он совершал ремонт самостоятельно за свой счет;
- вернуть денежные средства в полном объеме за бракованное изделие.

Покупатель заполняет заявление о возврате товара ненадлежащего

качества в двух экземплярах, после чего один он оставляет в магазине, второй забирает себе. На своем экземпляре покупатель должен попросить продавца поставить отметку о принятии заявления к рассмотрению с указанием даты и ФИО принявшего.

После принятия заявления продавец отдает бракованное изделие на экспертизу, которая должна выявить степень причастности к поломке самого покупателя.

Если экспертиза покажет, что в возникновении дефекта виноват сам покупатель, то ювелирный салон откажет ему в удовлетворении требований в письменной форме с обоснованием причин отказа. Если же экспертиза подтвердит, что недостаток вызван заводским браком, то магазин удовлетворит требования покупателя в полном объеме.

Принятое заявление о возврате магазин обязан рассмотреть в течение десяти дней после его подачи. Если после всех экспертиз будет доказана невиновность покупателя, то магазин обязан удовлетворить требования клиента в течение трех дней после рассмотрения заявления.

Максимальный срок вынесения решения по заявлению составляет тридцать суток с момента его подачи. Если по истечении тридцати суток покупатель не получит ответа с согласием или отказом от магазина. То он вправе обратиться с жалобой в общество защиты прав потребителей или Роспотребнадзор, а также подать исковое заявление в судебные органы.