

# Подлежат ли золотые украшения возврату по закону?



Ювелирные украшения из драгоценных камней и металлов всегда стоят дорого. Поэтому бывает обидно, когда человек, потратив определенную сумму денег, обнаруживает дефекты и недостатки.

Иногда подаренное кольцо не подходит по размеру. Все эти проблемы вынуждают обращаться людей в магазин с просьбой обмена товара на подходящий экземпляр. Лучше не надеяться на добрую волю продавца, а узнать, что говорит по этому поводу закон.

## Существует ли возможность возврата ювелирных изделий обратно в магазин?

Общий порядок обмена и возврата товаров недовольственной группы ненадлежащего качества не предусматривает эту возможность для ювелирных изделий. Но Закон «О защите потребительских прав» дает это право, если продукция оказалась некондиционной. Все нюансы данного вопроса регулируются в статье 18 ФЗ-2300-1.

**Предусмотрено два варианта развития ситуации, касающейся обмена или возврата драгоценностей из золота и серебра:**

- товар не подошел по расцветке, размеру или фасону. В этом случае эти предметы не положено обменивать, тем более, принимать от клиента назад;
- в украшении обнаружен производственный дефект или другой недостаток, образованный уже при хранении в магазине. В соответствии с Законом такой товар должен быть обменен

после проведения экспертизы.

В последнем случае потребитель даже не обязан предоставлять кассовый чек или ярлык. При подтверждении производственного брака экспертами считается, что дефект возник не по вине покупателя. Поэтому ему должны быть возвращены все средства полностью.

Интересно, что согласно Закону возвращаются даже те изделия, проба на которых обозначена неправильно. Так, например, на украшении с 375 пробой, как указано на ярлыке, может стоять ошибочная 585-я. Но этот факт должен быть доказан экспертизой.

После обнаружения дефектов поход в ювелирный магазин, где было приобретено украшение, откладывать не стоит. Обычно гарантия на украшения составляет до 6 месяцев. На протяжении данного периода они обмениваются, или принимаются магазином обратно.

При отсутствии гарантийного срока, вернее, когда он не указан в сопроводительной документации к товару, в соответствии с российским законодательством он все равно имеет место и равняется 2-м годам. О чем свидетельствует статья 19 ФЗ-2300-1 Закона «О защите прав потребителей».

Проверять качество изделия, тем более ювелирного, следует еще перед его покупкой в магазине. Так легче будет защитить свои права. Но чаще всего дефекты имеют скрытый характер и проявляются после некоторого времени ношения.

Особенно это касается надежности работы фиксирующих застежек. Они через некоторое время слабеют, что часто приводит к потере украшения. Обнаружить такой недостаток при покупке практически невозможно.

Поэтому при осмотре товара следует обратить внимание на клеймо. Его ставит любой официальный производитель, не важно, отечественный он или иностранный. Украшение всегда хранится в специальной упаковке.

Оно должно быть опломбировано и иметь ярлык с указанием наименования товара, цены, веса драгоценных металлов и других товарных знаков. При покупке клиенту предоставляется товар в упаковке и кассовый чек. Без него вернуть продукт в магазин или обменять можно, но очень трудно. Разрешается это в исключительных случаях.

При обращении в торговый центр с просьбой обмена или возврата драгоценного изделия покупатель обязан написать акт-претензию и предъявить сам товар в упаковке с ярлыком и пломбами, а также товарный чек.

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

Отдавая заявление реализатору, покупатель оставляет и себе один экземпляр, зарегистрированный магазином. В документе, написанном в произвольной форме, следует указать свои претензии и уточнить просьбу об обмене товара или возврате денег.

После чего продавец должен направить изделие на экспертное исследование. О времени проведения экспертизы он обязан предупредить покупателя. Обращаться можно в течение двух лет, как при указанном сроке гарантии, так и без него. Когда продавец не принимает претензию, то клиент имеет право подать иск в судебную инстанцию.

**При обращении покупателя по поводу ненадлежащего качества ювелирного украшения возможны такие варианты:**

- возврат товара и всех денежных средств, уплаченных за него;
- частичный возврат денег за устранение недостатков, когда товар остается у покупателя;
- обмен некачественного изделия на аналогичное, если оно есть в магазине;
- обмен на другой товар с доплатой.

## **К признакам некачественного изготовления относятся:**

- расшатанные, или выпадающие элементы украшения;
- неплотно закрывающийся замок;
- несоответствие пробы на ярлыке и самом изделии;
- отсутствие данных о весе на ярлыке.

Все эти моменты должны быть четко прописаны в заявлении, чтобы не возникали проблемы с разрешением претензии в Роспотребнадзоре.

На основании решения экспертизы проводится возврат или обмен товара, если доказано, что вина лежит полностью на производителе или продавце. В противном случае, если недостаток связан с неправильной эксплуатацией, украшение возвращается покупателю без удовлетворения его просьбы. Все затраты на проведение экспертизы оплачивает виновная сторона.

При желании покупатель может провести собственную независимую проверку. Например, узнать пробу в любом ломбарде. Взять строго официальное заключение о ее несоответствии возможно в Пробирной палате РФ.