

Подлежит ли бижутерия возврату и обмену по закону?



Данная статья рассматривает возможность возврата и обмена бижутерии. Покупателю предлагается повысить планку юридических познаний, чтобы грамотно отстаивать свои права в магазине.

Некоторые реализаторы пользуются неосведомленностью клиентов и продают некачественный товар, который затем обменять практически невозможно.

Особенно это касается бижутерии, имеющей непонятное происхождение, соответствующее качество, в результате чего многие продавцы отказываются принимать дефектную продукцию обратно в магазин или даже обменивать ее.

Существует ли возможность совершения возврата рассматриваемой категории товаров обратно в магазин?

Для исключения неприятных эксцессов между продавцом и покупателем в вопросе обмена или возврата некоторых видов товаров непроизводительной группы, Правительство РФ издало Постановление N 55 от 10 января 1998 г. Его новая редакция появилась на свет 23 декабря 2016 г. В ней перечисляется ряд непроизводительных изделий надлежащего качества.

В этот список включены драгоценные и полудрагоценные ювелирные украшения. Согласно документу после покупки данной продукции, которая качественна, но не понравилась потребителю или не подошла, он не имеет право на обмен или ее возвращение.

Существует один нюанс, касающийся украшений, выполненных не из драгоценных камней или металлов. Такие изделия носят название бижутерии в силу своей дешевизны. Они не имеют никакого отношения к драгоценным товарам, поэтому в Перечень продукции, запрещенной к обмену, не входят. Бижутерию можно смело возвращать, или обменивать.

Имеется два возможных варианта развития ситуации при обмене, когда товар:

- качественный;
- бракованный.

Следующая глава рассматривает проблему обмена бижутерии, если она имеет соответствующее качество.

Статья 25 «Закон о защите прав потребителей» называется «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества». Ее пункты гласят, что клиент имеет возможность и законное право на обмен вещей, которые не подошли по размеру, габаритам, конфигурации, цвету или фасону. Период, в течение которого за клиентом сохраняется данное право, составляет две недели.

Условием обмена товара надлежащей кондиции является отсутствие признаков эксплуатации, сохранение товарного вида, пломб и ярлыков. Официальным документом, подтверждающим акт купли-продажи именно в данном магазине, является кассовый чек.

При отсутствии товарного чека или другого документа клиент вправе использовать свидетельские показания. Существует список продукции надлежащего качества, которая не может быть возвращена, или обменена в случае не соответствия размеров, фасона, габаритов или расцветки.

Потребитель имеет возможность обменивать продукцию надлежащей кондиции на тождественные изделия. Если такой вещи в магазине нет в момент подачи заявления покупателем, то ему предоставляется право потребовать от руководства центра принять товар назад и полностью возратить денежные средства,

равные стоимости изделия.

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

Если покупка надлежащего качества, то в соответствии с законом гражданин не может прибыть в магазин и требовать возврата денег за приобретенный товар.

Сначала покупатель вправе требовать только ее обмена. В случае, когда вещь не входит в Перечень запрещенных к обмену предметов, реализатор обязан выполнить такую просьбу.

Если же приобретенная вещь не подходит по размеру, расцветке или фасону и ее аналога нет в магазине на момент обращения, только тогда можно на вполне законных основаниях требовать возврата денег.

В данном случае покупатель способен предъявить продавцу свои претензии в отношении обмена или возврата, но степень ответственности последнего гораздо выше по сравнению с вариантом, когда товар качественный и отсутствуют какие-либо дефекты.

Пункт 1 статьи 18 «Закона о защите прав потребителей» утверждает, что покупатель при выявлении дефектов в товаре имеет следующие возможности, позволяющие требовать:

- устранения недочетов в продукте за счет продавца;
- пропорционального снижения стоимости бракованного изделия;
- замены вещи на точно такую или подобную;
- расторжения договоренности о покупке и возврата всей уплаченной за изделие суммы.

Очередности с выдвиганием тех или иных требований по отношению к некачественной вещи не существует. Покупатель может потребовать сразу же возвращения денег, минуя все предыдущие формы по обмену.

Процедура возврата несложная и требует непосредственного обращения к продавцу с разъяснением ситуации. Затем клиент пишет заявление-претензию на возврат денег, которые на протяжении 10 суток продавец должен вернуть.

Оправданным будет составление с реализатором акта о передаче ему некондиционного предмета с перечислением всех дефектов. Документ составляется в двух экземплярах, которые регистрируются продавцом. Это же касается и самого заявления.

Таким образом, торгующее заведение в лице управляющего отдает покупателю два заверенных документа: заявление-претензию и акт с перечислением всех недостатков. В подавляющем большинстве случаев дополнительных проблем не должно быть.

Иногда торговец игнорирует законные требования покупателей и даже отказывается исполнять их. Каким образом должен поступить заявитель, если продавец не желает принять бракованное изделие? Для начала клиенту нужно оформить письменную претензию на возврат товара ненадлежащего качества.

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

При нарушении прав потребителя продавцом, у первого, как утверждает закон, существует возможность обращения в судебную инстанцию. Но перед походом туда необходимо выдержать претензионную процедуру или досудебный порядок решения спора.

При несоблюдении данного правила и отсутствии письменной претензии к продавцу, судья вправе отказать истцу и всю процедуру придется повторять в полном объеме сначала, что ведет к потере времени.

Письмо-претензия состоит из «шапки», которая заполняется в правом верхнем углу листа с указанием адресата и отправителя, а также полных контактных данных – номера телефона, электронной почты.

Затем пишется заглавие – «претензия», под которым оформляется текст с указанием времени приобретения изделия, его цены, всех подтверждающих документах о совершении купли-продажи, перечислением всех дефектов или других причин возврата, в случае, когда вещь не имеет недостатков.

После чего необходимо описать свое мнение о том, почему действия реализатора можно считать противозаконными и какая статья Закона «О защите прав потребителей» нарушена. Завершает текст претензии требование покупателя в форме обмена или полного возврата уплаченной суммы денег.

Веским предупреждением для торговца может быть пункт 6 статьи 13 Закона, который гласит, что в случае отказа продавца выполнить требование в добровольном порядке, суд вправе взыскать с него в пользу клиента штраф в размере 50% от присужденной суммы. Например, если взыскиваемая сумма за товар составляет 10 тысяч рублей, то штраф соответственно составит 5 тысяч рублей. Суд может несколько снизить его, но это будет незначительная величина.

Ответчик должен знать и о том, что в случае задержки выполнения требования покупателя, он обязан будет оплачивать неустойку в размере 1% от стоимости покупки за каждые сутки просрочки.

Претензия составляется в двух экземплярах и передается торговцу. На экземпляре, полагающемся покупателю, он ставит дату о времени принятия претензии и личную подпись с печатью магазина. Этот образец письма может пригодиться в период судебного рассмотрения дела, как факт соблюдения претензионного порядка процедуры. Он прикладывается к исковому заявлению при отсутствии мирного урегулирования дела обеими сторонами.

Когда коммерсант отказывается принять письмо-претензию лично, то его можно отправить заказным письмом с перечнем вложения и уведомлением о вручении. Через положенное время данное

уведомление можно забрать в почтовом отделении. Таким образом, оно станет доказательством того, что реализатор получил претензию, а опись станет подтверждением, что заявление было получено.

В случае настаивания продавцом в отказе законных требований покупателя можно оформлять исковое заявление в суд. К нему прилагается копия претензии, описи и уведомления. При необходимости разрешается направить другие, необходимые для рассмотрения дела, документы.

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