

Подлежит ли обмену и возврату посуда согласно закону?



В соответствии с нормами Закона «О защите прав потребителей» возврату не подлежит только одноразовая пластиковая посуда, созданная из полимерных материалов и дополнительных веществ.

Столовые принадлежности из любого другого материала, как надлежащего качества, так и не отвечающего стандартам, разрешается возвращать в магазин.

Имеет ли право покупатель вернуть купленную посуду обратно в точку продажи?

В статье 25 Закона РФ от 07 февраля 1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» говорится, что клиент имеет право на обмен товаров недовольственной группы у реализатора магазина, в котором была приобретена вещь. Это касается случаев, когда предмет не подходит по размеру, габаритам, фасону, расцветки и комплектности.

Если похожее изделие временно отсутствует на полках магазина в момент обращения покупателя, то он имеет право разорвать устный договор купли-продажи и претендовать на возврат всей суммы денег, уплаченных за данный товар. Клиент вправе осуществить обмен или требовать возврата недовольственного качественного изделия при выполнении следующих условий.

Во-первых, обращение к торговцу должно быть осуществлено в период не позднее, чем в течение двух недель с момента передачи товара клиенту. При этом день продажи в этот срок не входит. Во-вторых, вещь не может использоваться. В магазин

приносят продукт товарного вида, с целыми пломбами, ярлыками.

Потребителю желательно иметь фискальный чек, подтверждающий факт оплаты. Отсутствие товарного чека или иного документа, свидетельствующего об уплате, не исключает право покупателя на обмен или возврат вещи при наличии свидетельских показаний.

На основании Постановления Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 разработан Перечень продукции непродовольственной группы с надлежащим качеством, которые не подлежат обмену или возврату по условиям, предусмотренных статьей 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Пункт 6 Перечня после внесения изменений Постановления Правительства РФ от 22 июня 2016 г. №568 гласит, что продукция, частично или целиком произведенная из полимерных веществ и контактирующая с пищевыми продуктами, не может быть возвращены или обменена на аналогичные товары с другими размерами, формами, фасоном или комплектностью. К ним принадлежит столовые и кухонные принадлежности, посуда, емкости, упаковка для транспортировки и хранения продуктов.

Покупатель может вернуть посуду нормального качества на основании требований, установленных статьей 25 Закона «О защите прав потребителей», только если она не сделана из пластика.

Возврат столовых приборов и посуды обеспечивается в течение всего периода гарантии. Если же данные обязательства не определены для товара или их срок истек, то процедура возврата сохраняет свою силу на протяжении двух лет с момента покупки.

Клиент при этом может рассчитывать на то, что:

- вернуться не только сумма оплаты, но будут возмещены все затраты, полученные по причине приобретения клиентом некачественной посуды;
- при покупке товара в кредит потребителю возвращаются затраченные финансовые средства (те, которые он выплатил

на день претензий), а также компенсируется оплата за возможность кредитования;

- при подорожании товара на момент обращения в магазин покупателю разрешается потребовать возмещение разницы в стоимости.

Перед походом в торговый центр заявитель для осуществления процедуры возврата должен иметь с собой:

- удостоверение личности или паспорт гражданина страны;
- гарантийное свидетельство на изделие;
- товарный фискальный чек на купленную посуду, подтверждающий достоверность оплаты товара заявителем. При его отсутствии можно обратиться за помощью к свидетелям, если такие люди действительно находились рядом с потребителем в момент совершения сделки.

Действия покупателя, когда продавец не желает возвращать деньги за некондиционную посуду

Экспертиза качества изделий: даже, когда продавец не хочет отдавать деньги за некачественный товар, он должен принять его и направить в экспертную лабораторию. При этом ответчик обязан проинформировать покупателя о месте и времени проведения проверки.

Клиент имеет право присутствовать на экспертизе. Финансирование процедуры осуществляется за счет средств торгующей организации. Если проверка признала виновником покупателя, то он при несогласии с её выводами может провести повторную проверку, но уже за свой счет.

Когда эксперты установят, что изделие испорчено не по вине потребителя, то все затраты должен взять на себя продавец. Он в течение 10 дней с момента обнародования выводов экспертизы обязан вернуть покупателю деньги. Другой вариант, когда установлена вина клиента, предусматривает возмещение всех расходов уже продавцу, в том числе, за хранение товара и выполнение проверки.

В случае отказа торговцем выполнять законные требования покупателя последний имеет право составить письмо-претензию.

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

В нем указывается время покупки, название товара, его стоимость. В произвольной форме описывается причина возврата и требования к продающей стороне. Письмо составляется в двух экземплярах. Дальнейшее противодействие коммерсанта может вынудить потребителя обратиться в судебные органы.

Возвратить покупку можно в течение 14 дней с момента передачи товара покупателю (по причине неподходящих размеров, фасона, расцветки или комплектности).

Рекомендуется соблюсти следующие требования:

- сохранить кассовый чек, который подтверждает достоверность оплаты посуды;
- не использовать изделие;
- сохранять упаковку, ярлыки и пломбы.

Продукция должна иметь товарный внешний вид и правильную комплектность. Также не желательны сколы, трещины, царапины и другие признаки использования предметов посуды

На что может рассчитывать потребитель?

По Закону “О защите прав потребителей” возврат посуды надлежащего качества позволяет клиенту рассчитывать на:

- обмен товара на похожий в течение двух недель (отсчет ведется от даты покупки);
- возврат всей суммы, уплаченной за вещь.

В последнем случае Закон предусмотрел возможность отсутствия аналогичного изделия, когда покупатель не желает ждать неопределенное время подвоза новой партии. Но продавец имеет право обратиться к клиенту с просьбой подождать. Если тот

отказывается, значит, нужно отдавать деньги с процедурой оформления заявления на возврат всей уплаченной суммы.

Что делать, если реализатор не берет назад посуду надлежащего качества?

Когда торговец категорически отказывается выполнять обмен или возврат столовых изделий хорошего качества, то потребитель может:

Последний вариант занимает много времени, финансовых ресурсов (услуги юриста, оплата судебных издержек). Поэтому этим методом лучше всего пользоваться в самом крайнем случае.