

Подлежит ли возврату бытовая техника по закону?



Бытовая техника относится по большей части к сложно техническим товарам, и поэтому часто возникают проблемы с возвратом или обменом такой продукции.

Тем не менее, законодательством предусмотрен ряд случаев, когда покупатель вправе поменять или вернуть бытовую технику, не прибегая к длительным судебным процедурам и не тратя своего времени. Для этого нужно просто знать все права, которые предоставляет государство при решении этого вопроса.

Возможно ли осуществить возврат техники обратно в магазин?

Приобретая тот или иной товар, покупатель должен знать к какой категории он относится и что по этому поводу предписывает закон. Это поможет ему избежать массу проблем при дальнейшем высказывании своих претензий и требований к продавцу.

Согласно законодательству Российской Федерации, покупатель вправе обратиться к продавцу в течение четырнадцати дней после совершения покупки, для того, чтобы сдать бытовую технику ненадлежащего качества или же, если товар не устроил его по каким-либо характеристикам или параметрам.

При обращении в магазин с подобным требованием покупатель обязан иметь при себе паспорт, гарантийный талон и чек, который подтверждает факт покупки товара.

Если у покупателя нет чека, то он может воспользоваться другими доказательствами, например, показаниями свидетелей или же выпиской из банка (при расчете пластиковой картой). Ну и

конечно же, он должен принести в магазин бытовую технику в полной комплектации с сохраненной упаковкой и всеми аксессуарами.

Продавец должен принять поступивший товар, отдать его на проверку качества, и после экспертизы вернуть покупателю денежные средства в полном объеме, обменять товар на другой или же отказать в возврате.

Продавец может отказать покупателю в возврате денежных средств или обмене товара, в случае. Если экспертиза покажет, что товар испорчен или поврежден по вине клиента. При этом за покупателем остается право обратиться к независимым экспертам за свой счет, для того, чтобы доказать свою непричастность к поломке.

Если независимая экспертиза будет на стороне покупателя, то он должен прийти в магазин с результатом экспертов и дать ознакомиться с ним продавцу, продавец должен поставить на документе отметку, что он видел результаты проверки.

Если продавец не соглашается принимать результаты независимой экспертизы, то клиент может направить заключение экспертов заказным письмом с уведомлением в адрес продавца, и тогда у него будут основания для обращения в суд. Если продавец отказывается проводить экспертизу и не отвечает на претензию покупателя, то последний вправе обратиться в суд для решения спорной ситуации.

Продавец обязан принять обратно бытовую технику надлежащего качества в течение двух недель после покупки, если она не устроила клиента по своим характеристикам, параметрам, форме, функционалу и другим признакам, если техника имеет полную изначальную комплектацию, не нарушена упаковка товара, сохранен товарный внешний вид, и она исправна.

Но продавец имеет полное право назначить проверку на качество товара, особенно если с момента приобретения прошло уже несколько дней, так как не все поломки можно обнаружить без

проведения экспертизы.

Для того, чтобы обратиться в магазин с возвратом или обменом бытовой техники надлежащего качества покупатель, в свою очередь, должен предоставить его в том виде, в каком он его приобретал, то есть с сохранением заводской упаковки, пломб, ярлыков, товарного внешнего вида, полной комплектацией, инструкцией и других аксессуаров.

В случае, если экспертиза подтвердила, что товар не был в употреблении и не содержит изъянов, продавец вправе предложить покупателю замену товара на аналогичный или возврат денежных средств.

Бытовая техника является технически сложным товаром, поэтому приобретая такой товар, необходимо тщательно проверять его на работоспособность и наличие сколов и трещин перед покупкой. Вернуть бытовую технику ненадлежащего качества можно в том случае, если экспертиза выявит наличие заводского дефекта, который стал причиной поломки.

В остальных случаях продавец обязан производить ремонт техники за свой счет в течение всего гарантийного срока.

При этом, если бытовая техника находится в ремонте чаще, чем раз в месяц, то продавец обязан поменять ее на аналогичный товар или вернуть деньги. Необходимо помнить, что поломка или дефект могут возникнуть при транспортировке бытовой техники, поэтому при доставке техники с курьером от магазина, необходимо при нем распаковать товар и проверить на работоспособность и внешнюю целостность.

Существует категория товаров, относящихся к технике, которые не подлежат обмену и возврату ни при каких условиях. Перечень таких товаров можно найти в федеральном законе «О защите прав потребителей».

Сюда относятся станки для обработки дерева и металла бытового назначения, компьютеры, цифровая техника, смартфоны, мобильные

и проводные телефоны, навигаторы, многофункциональные устройства, принтеры, факсы, сканеры, копиры, газовые плиты, колонки, телевизоры и другая видеоаппаратура, аудиотехника, мониторы, музыкальные электроинструменты, аккумуляторные игрушки, крупная бытовая техника.

Все эти товары можно вернуть в течение четырнадцати дней после покупки только при выявлении недостатков в работе, которые не могут быть устранены после ремонта.

При обнаружении такого недостатка покупатель должен обратиться в магазин и составить претензию на имя руководителя. В претензии покупатель должен изъяснить свое желание отказаться от товара и вернуть денежные средства или обменять товар. Претензия заполняется в двух экземплярах. Один остается на руках у покупателя, а второй отдается продавцу.

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

Продавец имеет право провести экспертизу и дать письменный ответ на претензию в течение тридцати дней после обращения покупателя. После получения ответа на свое требование покупатель может либо согласиться с результатами проверки и ответом, либо оспорить его, проведя независимую экспертизу и обратившись в суд.

Необходимо помнить, что если экспертиза покажет, что дефекты возникли в связи с неаккуратным или неправильным обращением с техникой покупателя, то продавец окажет в возврате товара, и даже суд не сможет удовлетворить требования клиента. Рассчитывать на обмен или возврат техники можно только в том случае. Если экспертиза покажет, что поломка вызвана внутренним заводским дефектом.