

Подлежит ли возврату посуда из стекла по закону?



Закон «О защите прав потребителей» предусматривает возможность покупателям произвести обмен купленной посуды на аналогичный товар или потребовать от продавца возврата уплаченных им денег.

Это правило неприменимо только к одноразовой посуде. При этом не имеет значения соответствует товар предъявляемым ему требованиям или имеет какие-то недостатки. Что для этого необходимо и какова процедура возврата товара?

Существует ли возможность возврата стеклянной посуды обратно в магазин?

Каждый сталкивался с такой ситуацией, когда после покупки товара возникает желание поменять его или вернуть обратно в магазин. Причем, речь идет о качественном товаре, не имеющим никаких изъянов и дефектов.

Закон гласит, что потребитель сможет без проблем недовольственный купленный товар заменить у того же продавца на аналогичный, если он не подходит по размеру, по расцветке, форме, фасону. Данное правило закреплено в статье 25 Закона «О защите прав потребителей».

Если просьба потребителя о замене посуды выполнена быть не может в связи с отсутствием аналогичного товара, то он может оставить товар у продавца и потребовать вернуть ему деньги.

Для реализации права на замену или возврат недовольственного товара покупателю необходимо выполнить

следующие действия:

- обратиться к торгующей организации (продавцу) в установленный срок. Он равен четырнадцати дням, не считая дня покупки товара;
- возвращаемый товар не должен иметь нарушений упаковки, пломб или ярлыков, не должен потерять свои свойства и быть использованным;
- подтверждением приобретения товара у конкретного продавца служит товарный чек. Потеря чека не мешает потребителю добиться замены или возврата товара. Потребитель может призвать свидетелей, которые присутствовали при совершении покупки.

Важно знать при обмене или возврате посуды, что в Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998г. содержится список непродовольственных качественных товаров, которые нельзя обменять или вернуть продавцу ни при каких обстоятельствах.

В него входят все изделия из полимерных материалов, которые находятся в контакте с пищевыми продуктами (посуда, контейнеры для хранения и перевозки продуктов, одноразовая посуда). Поэтому потребитель сможет заменить посуду или вернуть ее торгующей организации, только если в ее составе нет полимерных материалов.

Если приобретенная посуда оказалась некачественной, то покупатель сможет вернуть ее продавцу. Какие требования при таких обстоятельствах покупатель вправе предъявить ?

Продавец обязан:

- вернуть покупателю сумму стоимости товара. Если покупатель понес какие-то убытки, то на него возлагается обязанность по их покрытию;
- возместить покупателю уплаченные им проценты и комиссионные сборы банку или иной кредитной организации, если для приобретения товара покупателю пришлось

- оформлять кредит;
- произвести оплату бракованного товара по стоимости на момент предъявления ему претензии: если посуда подорожала, то он заплатит покупателю сумму больше, чем тот потратил. Ведь теперь покупателю придется покупать похожий товар уже по выросшим ценам.

Перед обращением к продавцу по поводу некачественного товара обязательно иметь при себе паспорт, гарантийный талон и товарный чек об оплате товара. Отсутствие чека не мешает потребителю в положительном решении вопроса. Доказать факт приобретения посуды, оказавшейся дефектной, именно у этого продавца он сможет при помощи свидетелей.

Чаще всего продавцы оспаривают наличие недостатков в проданной ими посуде. Тем не менее они обязаны принять ее и проверить соответствие ее качеству. При необходимости продавец может назначить и провести экспертизу, оплатив ее за свой счет.

Покупатель, являясь заинтересованным лицом, вправе присутствовать при всех проверочных мероприятиях. Если он не будет согласен с заключением экспертизы, за ним сохраняется право обжаловать его в суде.

От результатов экспертизы зависят и дальнейшие действия участников спора. Если посуда действительно имела недостатки при ее реализации, продавцу придется вернуть покупателю уплаченные им за нее деньги.

Если доводы заявителя о некачественной посуде далеки от истины и не были подтверждены, тогда на покупателя возлагается обязанность возместить продавцу понесенные им расходы по временному хранению товара и проведению экспертизы.

Если продавец игнорирует законные требования потребителя, то стоит оформить их письменно в виде претензии.

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

Отсутствие ответа на претензию или отказ в ее удовлетворении является основанием для обращения покупателя в суд.

Возвратить продавцу можно не только бракованную посуду. Даже если она соответствует всем требованиям, покупатель вправе отказаться от нее или заменить на посуду другого цвета, комплектации, формы. Но сделать это можно в короткий срок, только в течение четырнадцати дней после покупки. Сам день совершения покупки в расчет не принимается.

Естественно, что торговая организация примет посуду только при условии сохранения ее товарного вида:

- посуда не должна быть использована;
- ее упаковка и все наклейки на ней не должны иметь следы повреждений;
- наличие товарного чека или иного подтверждающего факт покупки документа;
- если куплен сервиз, все составляющие его части должны быть в наличии.

Покупатель, возвращая посуду, вправе потребовать:

- возврата ему оплаченных при покупке денег;
- обмена ее на аналогичный товар.

Замена посуды обычно не вызывает возражений со стороны покупателя. Ведь он принимает такой же качественный товар, реализовать который не представит для него никакой сложности. При отсутствии аналогичной посуды в данный момент, покупателю предлагается подождать поступления товара.

Покупатель может согласиться и произвести замену посуды чуть позже. У него также имеется право потребовать незамедлительного возврата ему денег. Так должно происходить при соблюдении сторонами договора купли-продажи всех требований закона.

К сожалению, многие продавцы игнорируют их. Как поступить,

если покупателю, обратившемуся в установленный срок, отказано в обмене или приеме товара надлежащего качества?

Для разрешения конфликта покупателю стоит изложить все свои претензии в письменном виде. Один экземпляр вручается продавцу, который должен расписаться в экземпляре покупателя в том, что претензия им получена. При неполучении ответа или отказе продавца в ее удовлетворении можно обратиться в органы защиты прав потребителей.

Если и эти действия оказались безрезультатными, крайней мерой будет обращение в суд с исковым заявлением. Нужно быть готовым к тому, что судебная процедура решения спора окажется длительной и потребует денежных затрат (оплата услуг адвоката, экспертизы, сбор справок).

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