

# Подлежит ли возврату золотое изделие согласно закону?



Государство всегда старается выпускать нормативные акты, которые будут защищать интересы и требования граждан. Это же относится и к вопросу обмена или возврата товаров надлежащего и ненадлежащего качества, который регулируется федеральным законом «О защите прав потребителя».

Но не все категории товаров могут быть возвращены обратно в магазин без весомых на то оснований, таких как брак или недостаток.

Ювелирные украшения, и в частности золотые изделия, относятся как раз к такой категории товаров. Порядок и причины возврата таких изделий существенно отличаются от правил, действующих на другие группы товаров.

## В каких случаях покупатель не может совершить возврат ювелирной продукции?

Драгоценные изделия, а также украшения из золота не могут быть возвращены обратно в магазин или поменяны на другой товар, если они соответствуют всем нормам и стандартам качества. Это прописано и закреплено в законодательных актах Российской Федерации, поэтому любой продавец ответит отказом на просьбу обменять или вернуть деньги за качественное изделие.

Покупатель не может рассчитывать на положительный ответ со стороны продавца в вопросе замены или возврате золотого изделия, если украшение не подошло ему по размеру, фасоне, форме, оказалось неудобным и другим характеристикам

личностного восприятия. Продавец ответит отказом на такое требование и будет законодательно прав.

Такие меры приняты законодательными органами не случайно. Во-первых, это помогает защитить ювелирные салоны от мошенников, которые могут запросто подменить дорогостоящее изделие из золота на подделку из покрытого позолотой сплава.

Продавец не сможет отличить подделку без специального оборудования, и не каждый салон оснащен таким оборудованием и специалистом. Во-вторых, золотые украшения и изделия имеют очень высокую рыночную стоимость, а значит продавцу невыгодно заниматься вопросами возврата и обмена такого вида товаров. Рентабельность производства падает, что сказывается на производительности.

Поэтому, прежде чем совершить такую дорогостоящую покупку, необходимо тщательно подойти к вопросу выбора и примерки, взвесить все за и против, и только потом решаться на приобретение, чтобы потом не было обидно за неправильное решение.

Покупатель имеет право вернуть или обменять золотое изделие в течение гарантийного срока на законных основаниях в ограниченном числе случаев.

Во-первых, это решение вопроса в добровольном порядке с продавцом. В таком случае, покупатель может даже рассчитывать на то, что продавец пойдет ему навстречу и заменит украшение надлежащего качества, если оно просто не подошло по форме или размеру.

Но такой момент необходимо обговаривать с продавцом еще до совершения покупки. Например, если приобретается золотое изделие в подарок, и покупатель опасается ошибиться с размером, он может заранее узнать у продавца сможет ли он после вручения подарка, если он не подойдет, прийти и выбрать изделие другого размера.

Многие ювелирные салоны идут навстречу клиентам и позволяют себе такие обмены. При этом покупатель должен сохранить идеальный товарный внешний вид изделия, все бирки, а также иметь при себе кассовый чек, подтверждающий факт покупки.

Во-вторых, это наличие у золотого украшения заводского дефекта или брака. Если покупатель обнаружил какой-либо дефект, который не вызван механическим воздействием или неосторожными действиями самого покупателя, он может обратиться в ювелирный салон с требованием о замене или возврате такого товара.

Продавец принимает такое изделие и отдает его на экспертизу, в результате которой будет выявлена причина появления дефекта.

Если экспертиза докажет непричастность покупателя к возникшим недостаткам, то продавец обязан по закону поменять покупателю изделие на аналогичное, отремонтировать его за свой счет, сделать скидку покупателю в зависимости от степени поломки и дефекта и вернуть разницу, вернуть всю сумму за товар.

Как правило, клиентам всегда удается найти общий язык с продавцом ювелирных изделий, и требования покупателей удовлетворяются в соответствии с законами. Если продавец отказывается идти навстречу покупателю и нарушает его законные права, то покупателю необходимо для начала обратиться в общество защиты прав потребителей, которые возьмут решение этого вопроса в свои руки.

Если вдруг продавцом или производителем не указан срок гарантии на золотое изделие, покупателю не стоит расстраиваться или отчаиваться. Законодательно минимальный гарантийный срок на украшения считается два года, и даже если нет прямого указания на это у производителя, законом это правило не отменяется, и оно действует на все изделия.

Поэтому продавец не вправе отказать покупателю в возврате или обмене некачественного золотого изделия, если у него не указан гарантийный срок. Все, что необходимо сделать покупателю, это доказать свою непричастность к возникшим дефектам и

недостаткам золотого изделия.

Для этого покупателю, до обращения с претензией в магазин, необходимо провести экспертизу на выявление причины возникновения дефектов. В этом случае, экспертиза ложится на плечи покупателя. В случае, если экспертиза покажет, что вины клиента за дефект нет, то продавец обязан вернуть или обменять покупателю изделие, а также возместить сумму затрат, понесенную в связи с проведением проверки.

Если ювелирный магазин отказывается удовлетворять законные требования покупателя, то последний вправе обратиться в вышестоящие инстанции, такие как общество по защите прав потребителя или суд, с жалобой на магазин и его сотрудников.

Может возникнуть ситуация, когда жертвой мошенников может стать не только ювелирный салон, но и сам покупатель золотого изделия. Если покупатель приобрел изделие, и сомневается в его подлинности, он вправе самостоятельно обратиться к специальным экспертам, которые подтвердят или опровергнут его опасения.

Экспертизы подлинности золотых изделий проводят в специальных комитетах, например, в Государственной пробирной палате или геммологическом центре МГУ.

Если опасения покупателя подтвердятся, и он действительно столкнулся с несоответствием пробы изделия или откровенной подделкой, то он должен обратиться с жалобой в территориальное управление Федеральной Антимонопольной службы РФ. Там ему необходимо составить заявление, в котором нужно подробно описать время, место, дату приобретения товара.

Покупатель может также проверить изделие на подлинность, обратившись непосредственно в магазин, в котором была совершена покупка. Ювелирный салон, в котором была совершена эта покупка, проводит экспертизу за свой счет, и, если покупатель оказывается прав, и изделие не соответствует заявленным характеристикам, магазин возвращает ему денежные средства, затраченные на данное приобретение.

Если продавец отказывается возвращать денежные средства за такое изделие, то покупатель должен потребовать у него письменное выражение своего отказа, после чего обратиться в соответствующие органы с иском заявлением.

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