Подлежит ли золото возврату согласно закону?

Согласно законодательству Российской Федерации ювелирные украшения, а также золото, не подлежат обмену и возврату по причине того, что вещь не подошла, перестала нравиться или не устроила по форме и размерам. Золото может быть обменено или возвращено обратно в магазин только в самых крайних и особых случаях.

Как можно осуществить возврат золотых изделий обратно в магазин?

Золото относится к категории товаров, которые не могут быть заменены или приняты обратно, если на это нет реальных оснований в виде заводского брака или дефекта. Это прописано в Федеральном законе О защите прав потребителей, а также дополнено в Постановлении Правительства № 55 от 19.01.1998 г. «О Правилах продажи отдельных видов товаров длительного использования, которые не подлежат обмену или возврату».

К этой категории товаров относятся не только драгоценные вещи, но и другие виды продукции: медицинское оборудование и техника, медицинские препараты, чулочно-носочные изделия, товары личной гигиены, косметика и парфюмерия, товары для детей, технически сложные аппараты и приборы и многое другое.

Золото, и другие украшения, попали в эту категорию, так как здесь возможны факты мошенничества со стороны неблагонадежных и недобросовестных покупателей. Например, покупатель может просто подменить изделие из золота на схожий вариант из недорогого сплава, который работник магазина не сможет отличить без тщательной экспертизы.

Кроме этого, большую роль играет и стоимость драгоценных изделий. Украшения и другие изделия из золота имеют высокую стоимость и продавцу невыгодно заниматься обменом или возвратом такой продукции.

Ювелирные украшения и изделия из драгоценных металлов не подлежат обмену или возврату, если они не понравились или не подошли клиенту по форме, размеру, фасону, расцветке, стилю и другим характеристикам. Это прописано в нормативных актах РФ и не может быть оспорено даже в судебном порядке.

Единственное, что может сделать клиент, это перед покупкой заранее обсудить с продавцом возможность обмена или возврата украшения, если оно не подойдет ему, например, если он выбирает подарок и боится ошибиться с размером изделия. Многие продавцы идут навстречу клиентам и предоставляют такое право.

Тогда покупатель может быть спокоен и после покупки может вернуться в магазин, чтобы воспользоваться предложенным расположением к клиенту и поменять украшение.

Здесь все зависит от магазина, в котором совершается покупка: часть магазинов идут навстречу клиентов, часть не могут себе этого позволить. Каждый покупатель выбирает сам, где ему совершать покупку в зависимости от целей приобретения.

Для того, чтобы поменять или вернуть изделие надлежащего качества с согласия продавца, покупателю необходимо предоставить не только изделие в надлежащем внешнем виде без сколов, царапин и потертостей, но и принести ярлык от украшения и кассовый чек, подтверждающий факт покупки.

Образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно скачать здесь.

В случае, если купленное ювелирное изделие имеет какой-либо брак, дефект или недостаток, который вызван не по вине покупателя, клиенту необходимо обратиться в магазин с требованием возврата или обмена товара.

Продавец обязан принять украшение для проведения экспертизы, чтобы выявить причину возникшего дефекта или поломки. Если брак подтвердится, то продавец будет ремонтировать изделие за свой счет, если же оно не может быть отремонтировано из-за сложной поломки, то продавец предоставит клиенту аналогичное изделие надлежащего качества.

Покупатель вправе отказаться от предлагаемой замены изделия и потребовать возврата денежных средств, а продавец обязан удовлетворить эти требования.

Если по каким-либо причинам продавец отказывается принимать ювелирное изделие ля экспертизы или менять его после проведенной проверки, то покупатель должен составить письменную претензию в адрес продавца в двух экземплярах.

Образец претензии для возврата товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.

В претензии покупателю необходимо озвучить свои жалобы в адрес продавца, с подробным описанием возникшей проблемы, а также выдвинуть требования, например, заменить бракованное изделие на аналогичное хорошего качества, поменять сломанное крашение на любое другое украшение с перерасчетом стоимости, провести ремонт изделия за счет продавца в положенные законом сроки, вернуть денежные средства, затраченные на покупку изделия из драгоценных металлов.

Покупатель отдает один вариант продавцу, а второй забирает себе, при этом он должен попросить у продавца поставить отметку о принятии претензии с обязательным указанием даты принятия. Также покупатель может направить претензию по почте заказным письмом с уведомлением, такие меры не будут излишними, если впоследствии покупателю придется решать вопрос через суд.

Продавец обязан предоставить ответ на претензию в течение тридцати дней после ее принятия. Продавец вправе удовлетворить требования покупателя, а также отказать ему с объяснением

причин отказа. Ответ на претензию предоставляется также в письменном виде и, по желанию продавца и покупателя, может быть передано лично в руки или также направлено по почте заказным письмом с уведомлением.

Если продавец проигнорирует претензию покупателя и не даст ответ в течение месяца, то покупатель вправе обратиться в суд для урегулирования этого вопроса.

В случае, если продавец не предоставил гарантию на приобретенное ювелирное изделие, покупатель вправе рассчитывать на гарантийное обслуживание.

Согласно законодательству Российской Федерации, если продавец не установил гарантийные сроки на украшение, то он составляет два года после совершения покупки. Поэтому даже в этом случае, покупатель может рассчитывать на замену или возврат, если у золотого украшения был обнаружен дефект.

Покупатель может обнаружить, что приобретенное им украшение оказалось фальсификацией и дешевой подделкой, например, вместо заявленного золота 585 пробы оказался стальной сплав, покрытый позолотой.

В этом случае, ему следует обратиться в антимонопольную службу Российской Федерации. Для этого покупателю понадобится заключение экспертов, в котором будет указано, что приобретенное изделия оказалось поддельным.

Возврат или обмен изделия возможен при выявлении ряда недостатков по вине продавца или производителя, таких как, например, несоответствие характеристик, указанных на ярлыке изделия, самому украшению, некачественно обработанное изделие, видимые или скрытые дефекты украшения, которые проявились сразу или спустя какое-то время.

Если магазин отказывается проводить экспертизу, покупатель вправе провести ее за вой счет в бюро независимой экспертизы. Если экспертиза подтвердит опасения покупателя, и будет

установлена вина продавца, то последний должен будет не только вернуть деньги за некачественный товар, но и возместить убытки, понесенные в связи с проведением проверки.

Если написание претензии не принесло никакого результата, покупатель может обратиться в суд, который займется решением его проблемы. Покупатель может обратиться в суд в течение одного года после происшествия.

Образец искового заявления на возврат товара можно скачать здесь.

Покупатель может обратиться в суд не только с заявлением об удовлетворении своих требований по обмен или возврату украшения, но и с компенсацией морального и материального ущерба. Который он понес, в связи с этим делом. Исковое заявление составляется по адресу фактического местонахождения ответчика ил по его юридической регистрации.

Если сумма заявления составляет менее пятидесяти тысяч рублей, покупателю нужно обратиться в мировой суд, а если сумма иска составила более пятидесяти тысяч рублей, то ему нужно обратиться в районный суд. Если сумма искового заявления составила менее одного миллиона рублей, то платить государственную пошлину истцу не нужно.