

Потребительские права на возврат товара



Несмотря на тот факт, что закон, созданный для охраны прав потребителей от нерадивых торговых представителей, был принят более 20 лет назад, не все граждане осведомлены о своих правах относительно возврата качественных изделий, которые не подошли им по ряду нижеследующих критериев, а также бракованной продукции.

Стоит также отметить, что данный Закон защищает не только потребителей, но и самих продавцов в случаях, когда покупатели превышают свои права.

Законные права покупателя в отношении процедуры сдачи товара обратно в магазин

Закон, регламентирующий коммерческую деятельность «О защите прав потребителей» был принят в 1993 году. С момента создания данного нормативно-правового акта в него было внесено 18 поправок и дополнений, самое новейшее из которых датируется 2014 годом. Информацию относительно обмена или возврата товара Вы можете найти в 18 и 25 статьях данного документа, а также узнать о дополнительных нюансах в 20 – 22 пунктах.

На практике часто случается, что брак в товаре выявляется не в момент покупки, а дома. Или же, нередки ситуации, когда при повторной примерке дома Вы обнаруживаете, что подобрали неверный размер или расцветку изделия.

Согласно действующему законодательству, в вышеупомянутых ситуациях Вы вправе отнести товар в магазин вне зависимости от

его качества, и потребовать замены на аналогичную качественную модель в другом цвете, форме, размере и т.д. Также Вы можете потребовать возврата денежных средств.

Принято считать, что обмен товара надлежащего качества производится в ситуациях, когда покупка не соответствует первоначальным ожиданиям потребителя (по цвету, размеру и т.д.). Без каких-либо трудностей обмен может быть совершен в течение 2-х недель с момента покупки.

В иных условиях обмена товара необходимо наличие следующих пунктов:

- Товар должен сохранить свой первоначальный вид (не иметь сколов, царапин, вмятин или каких-либо следов эксплуатации);
- К товару должны идти этикетки, бирки, ярлычки, пломбы;
- Должна быть сохранена исходная целостность упаковки;
- Потребитель может предоставить товарный или кассовый чек на покупку;
- Потребитель обнаружил, что покупка была неверно укомплектована (согласно сопроводительной технической документации);
- Покупка не подошла или не соответствует ожиданиям потребителя из-за цвета, формы, фасона, габаритов и прочего.

Согласно законодательству, 14 дней – достаточный срок для того, чтобы потребитель определился с тем, подходит ли ему купленный товар или же ее нужно вернуть. Также в течение данного срока легко выявить все недостатки и дефекты купленной вещи. Исходя из этого, каждый потребитель имеет право вернуть неподходящую вещь в течение двух недель.

По истечении двух недель продавец имеет право отказать в обмене товара. Однако если в обозначенный срок потребитель потребует замены на аналог, которого не будет на момент обращения в магазине, продавец должен осуществить возврат

потраченной денежной суммы.

На практике продавцы зачастую осуществляют обмен товара на основании устной просьбы со стороны покупателя. Однако законодатели советуют придерживаться письменного заявления, так как только с помощью него можно будет доказать факт попытки возврата товара.

Данный документ составляется в двух экземплярах и предоставляется продавцу. Один из экземпляров должен остаться у торгового представителя, в то время как на втором ставится отметка о вручении и возвращается покупателю.

В случае отказа продавца от принятия заявления, не предпринимайте никаких действий. Просто отправьте заявление на юридический адрес магазина заказным письмом.

Продукцию принято считать некачественной если:

- Не соответствует условиям договора купли-продажи;
- Не может быть использована по назначению или в целях, которые оговаривались продавцом и покупателем в соглашении (если в договоре отсутствует пункт о качестве изделий);
- Не соответствует обязательным условиям качества, прописанным в законодательстве (ст.469 ГК РФ).

Потребительское право на возврат бракованных изделий, а также возмещение потраченных денежных средств и убытков регламентируется в статье 18 Закона «О защите прав потребителей».

Как правило, некачественный товар возвращается с предъявлением некоторых требований.

Потребитель может предъявить требование о возврате (обмене или ремонте) бракованного изделия в установленные сроки:

- В течение гарантийного периода или срока службы изделия;
- При отсутствии вышеупомянутых дат потребитель может

вернуть товар в течение двух лет с момента покупки, если иные, более длительные сроки не оговорены в договоре;

- В течение 10 лет в случаях, когда потребителем были обнаружены существенные дефекты в изделии, у которого нет срока службы. Важно помнить, что потребовать возврат в таком случае можно только после предъявления просьбы о ремонте покупки, а также предоставлении доказательств того, что брак возник не по вине потребителя, а задолго до сделки купли-продажи. (О понятии существенного дефекта читайте ниже).

Для осуществления процедуры возврата некачественного товара в первую очередь предъявите товар продавцу. Торговый представитель должен принять его и составить соответствующий акт.

Стоит отметить, что расходы на доставку крупногабаритных товаров или изделий весом более 5 кг для обмена, возврата или ремонта полностью оплачивает продавец. Поэтому заранее обговорите с продавцом данный момент и укажите адрес, от которого должна быть осуществлена доставка товара до торговой точки.

В полномочия продавца при приемке товара входит первоначальный осмотр товара на наличие видимых дефектов. Именно торговый представитель решает, есть ли необходимость в проведении экспертизы.

Помните, что данная услуга также полностью оплачивается продавцом. В результате экспертизы будут установлены не только дефекты товара, но также причины и сроки возникновения поломки. Проще говоря, эксперт заключает, какая из сторон несет ответственность за недостатки товара – покупатель или торговый представитель.

Если по результатам экспертизы было установлено, что брак возник по Вашей вине (на практике данная ситуация случается

достаточно часто), продавец вправе потребовать возместить убытки, связанные с проведением экспертизы. В таком случае наилучшим решением для Вас считается заказать независимую экспертизу и уведомить продавца о дате и месте ее проведения.

Если повторная экспертиза подтверждает факт поломки товара по вине продавца, Вы вправе повторно потребовать возврата товара. Не забудьте приложить к заявлению копию экспертного заключения.

В случае если на данных основаниях продавец отказывается провести возврат товара и в течение 10 дней не предпринимает никаких действий, обратитесь в суд для защиты своих прав.

Не пренебрегайте судебными разбирательствами, полагая, что это достаточно тяжелая и долгая процедура. Зачастую только таким способом можно сэкономить время, нервы и деньги, а также отстаивать свои права, обратившись за помощью в нашу или подобную организацию. Только так Вы сможете быть уверенными в максимально быстром и честном результате.