

Правила обмена и возврата ювелирных изделий по закону



При покупке ювелирных украшений следует знать важное правило торговли. Оно говорит о том, что если изделие не имеет дефектов или изъянов, вернуть его в салон не представляется возможным.

Правила обмена и сдачи обратно в магазин изделий из драгоценных металлов надлежащего качества

Предметы из драгоценных материалов включены в список продукции непродовольственной группы товаров, которые при соответствующем всем ГОСТам характеристикам и качеству, обмену/ возврату не подлежат. Утверждено данное положение Постановлением Правительства РФ №55 от 19 января 98 г.

Например, одежда не входит в данный перечень, и при несоответствии размерам, фасону или расцветке обменивается без особых проблем. Для ювелирных украшений приведенные причины не являются достаточным мотивом для обмена или возврата.

Причины, являющиеся поводом для отказа клиенту в обмене и возврате ювелирных товаров, достаточно серьезны. Поэтому и внесены они в Перечень не возвращаемых продуктов. Первым основанием является фактор предосторожности. Вещи из драгоценных камней и металлов являются штучным товаром и имеют не только высокую стоимость, но и оригинальные характеристики.

Поэтому разрешение на обмен драгоценностей может повлечь за собой подделку и возвращение фальшивых, но по виду и форме похожих на оригинальное изделие. Реализатор, обычно простой

человек, не сможет в данном случае разобраться в подлинности товара.

Другой причиной запрета замены или возврата качественных драгоценностей является их большая стоимость в розничной торговле. Она на порядок выше, чем себестоимость. В таком случае и так не активная торговля предметами не первой необходимости станет совершенно нерентабельной.

Специалисты рекомендуют не спешить с приобретением драгоценностей из дорогих металлов или камней. Сдать обратно изделие надлежащего качества просто невозможно.

Некоторые владельцы ювелирных салонов идут на небольшие уступки (в основном это касается постоянных и хорошо знакомых клиентов). Товар должен быть в хорошем состоянии, без следов ношения. Фискальный чек с ценником и документами увеличит шансы на обмен. При других условиях сдать обратно продукцию не получится.

По-иному дело обстоит с товарами ювелирного производства, если у них обнаруживаются заметные, скрытые заводские недостатки или прочие несоответствия заявленным параметрам. Правила обмена и возврата в отношении некачественных ювелирных изделий аналогичны нормам, касающихся любой другой продукции.

Всякие утверждения торговых работников о невозможности замены и возврата явно дефектной ювелирной продукции принадлежат к недостоверной информации. Закон РФ «О защите прав потребителей» в данном случае находится на стороне покупателя. Он определяет все процедурные действия заявителя при выявлении недостатков в ювелирных товарах.

Здесь возможны два варианта:

- наличие или отсутствие срока гарантии (годности);
- отсутствие гарантийного периода (годности).

Если при покупке ювелирной продукции известно, что она имеет

срок гарантии, то возможные следующие действия потребителя при выявлении неисправностей:

- верните покупку в ювелирный салон и получите в полном объеме все уплаченные за нее денежные средства. В качестве подтверждения факта проведения купли-продажи является товарный чек, другие документы, где проставлены отметки о дате продажи и определен период гарантии;
- верните товар из драгоценных материалов с признаками нарушений качественных характеристик и получите аналогичный продукт по своему выбору. При отсутствии такового можно получить другое изделие. Разницу в стоимости в зависимости от цены нового товара возмещает та или другая сторона;
- верните неисправное изделие и потребуйте проведение ремонта за счет магазина. Все затраты на хранение, транспортировку оплачивает продавец. При этом оформите акт о сдаче вещи на ремонт;
- при обращении к продавцу потребуйте снижения стоимости бракованного ювелирного изделия соразмерно имеющимся недостаткам, которые были выявлены в течение срока гарантии.

Обратите внимание на тот факт, что все расходы на проведение экспертизы должен взять на себя реализатор. Профессиональная проверка осуществляется органами Пробирной палаты РФ и необходима для того, чтобы окончательно установить существование дефектов в товаре и определить виновника в появлении этих недочетов.

Повредить продукцию могут три стороны: завод-изготовитель, магазин, потребитель. Если экспертиза установит, что виновником в появлении неисправностей стал сам владелец, то он лишается всех прав и возможностей на обмен.

При обращении с претензиями по поводу возврата украшений из драгоценных материалов оформляйте свои требования в письменном виде.

В таком случае все документы по обращению и получению от продавца ответов станут доказательствами в суде. Но до этого дело доходит достаточно редко.

Обычно при явных дефектах все решается прямо в магазине. В крайнем случае, посредником становится комитет по защите потребительских прав покупателя. Его полномочия позволяют установить истину и, если это возможно, восстановить справедливость.

Возврат бракованных ювелирных украшений, не имеющий срока гарантии

Когда срок годности или гарантийного ремонта не определен, то это не является поводом для отказа покупателю в возвращении вещи обратно в магазин. Но теперь он сам должен доказать, что все недостатки возникли еще до покупки товара и он не виноват в их появлении. Подтвердить это в состоянии только специальная экспертная проверка.

Все расходы на ее проведение берет на себя покупатель. На основании результатов анализа определяется виновная сторона. Если экспертиза подтвердит, что покупатель не причастен к появлению брака, то магазин оплатит все затраты заявителя и вернет деньги за некачественную продукцию.

В случае отказа в возврате денежных средств после проведения экспертизы обращайтесь в комитет по защите своих прав или же в судебные органы.

В соответствии с нормами ОСТ 117-3-002-95 «срок обнаружения скрытых дефектов изделий устанавливается на протяжении 6 месяцев со дня их продажи через предприятия торговли».

Иногда производитель или реализатор ювелирной продукции определяет продолжительный гарантийный период – до одного года и больше. В данном случае пользуйтесь такими правами. Обычно время гарантийных обязательств составляет не более полугода.

Многие продавцы сообщают, что их ювелирные товары не обмениваются и не возвращаются. Они забывают указать некоторые важные подробности норм законодательной базы.

Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 утверждает, что это касается только изделий надлежащего качества. Наличие производственного брака позволяет осуществить процедуру обмена или возврата ювелирных изделий в законном порядке, если все сроки по гарантии соблюдены. Двухнедельный период возвращения приобретенных товаров надлежащего качества к ювелирным украшениям не относится.