

Правила обмена и возврата ювелирных изделий



Произвести обмен ювелирных изделий возможно лишь в исключительных случаях, что оговаривается нормами законодательства. Согласно общим положениям вернуть украшения обратно нельзя.

Покупатель не имеет права заменить изделие, если оно не подходит по размеру, цвету, стилю и другим параметрам. Но Закон предусмотрел некоторые ситуации, когда потребитель приобрел некачественную или бракованную вещь.

Процедура осуществления возврата или замены ювелирных украшений

Найти ответы на вопросы по возврату некондиционных товаров обратно в магазин возможно в главном законе для покупателя «О защите прав потребителей». При необходимости можно пользоваться дополнительным Постановлением Правительства № 55 от 19.01.1998 г. «О Правилах продажи отдельных видов товаров длительного использования, которые не подлежат обмену или возврату».

С помощью данных документов происходит регуляция отношений между продавцом и покупателем при реализации ювелирных изделий. В Постановлении содержится Перечень товаров, которые невозможно обменять, или вернуть. Кроме украшений из драгоценных камней и металлов, не разрешается возвращать в магазин товары медицинского назначения, некоторые виды одежды – чулки, носки, продукцию личной гигиены, для детей и т.д.

Существует несколько причин невозможности возврата украшений обратно продавцу:

- подмена изделий. Продавец не имеет соответствующей подготовки, которая бы давала ему право определить подлинность возвращаемого продукта. Чтобы обезопасить себя от подделок, магазины не желают принимать вещь назад;
- значительная стоимость. В большинстве случаев цена на такой вид товара высокая. Таким образом, реализатору не выгодно принимать украшение обратно, даже если товар разонравился клиенту.

Как уже было сказано, вернуть качественный товар из драгоценных металлов и камней обратно в магазин невозможно. Поэтому покупателю не стоит тратить время на судебные разбирательства. Ведь в данном случае закон будет все равно на стороне продавца.

Осуществить процедуру возврата или обмена разрешается только с личного согласия руководителя торгового центра. Иногда он идет навстречу своим постоянным клиентам, и соглашается на замену товара, если тот не устроил потребителя размером или другим параметром.

Если потребитель приобрел ценную вещь, а она не подошла, например, по размеру, ему нужно обращаться сразу же к администрации магазина. Поговорив с руководителем, клиент может добиться успеха.

Однако, результат во многом зависит от политики магазина. При отказе в возврате нередко поступает предложение замены изделия другой моделью с обязательным перерасчетом стоимости продукции.

На современном рынке товаров часто встречаются некачественные вещи. Не являются исключением и ювелирные изделия. Поэтому, если после покупки клиент заметил брак, поломку или другой дефект, ему нужно срочно обращаться к продавцу.

Согласно закону, решить проблему можно двумя путями:

- отдал приобретенное украшение на проверку экспертной комиссии. Оплачивать ее должен продавец. В случае подтверждения факта наличия брака или неисправности, реализатор обязуется отремонтировать украшение. Если сделать это невозможно, покупателю предоставляется возможность выбрать другой аналогичный товар;
- требовать возвратить уплаченную за изделие сумму.

Иногда продавец не соглашается с доводами клиента и не желает отдавать деньги за украшение. В таком случае потребитель имеет право составить претензионное заявление на имя руководителя ювелирного салона.

В содержании должно быть одно из требований:

- обмен товара на аналогичный продукт;
- разрыв соглашения купли-продажи и возврат уплаченной суммы за изделие;
- обмен вещи на другую модель с перерасчетом стоимости товара;
- осуществление ремонтных работ или их оплата покупателю.

Закон «О защите прав потребителей» гласит, что продавец обязан ответить на письменную претензию заявителя на протяжении 30 дней с момента обращения. Таким образом, администрация ювелирного салона должна удовлетворить требования клиента или отказать в его взысканиях.

В случае, когда от реализатора не поступит никакого ответа, потребитель вправе обращаться с иском в судебную инстанцию. Поэтому претензионное письмо лучше всего отправлять почтой в форме заказного. Так, клиент будет точно уверен в получении документа продавцом.

Потребитель должен помнить о том, что даже если бракованный товар не имеет гарантии, ему не могут отказать в обмене или возврате.

В случае, когда имеется доказательная база невиновности

покупателя в недостатках продукта, ему должны быть выплачены все издержки в обязательном порядке. При отсутствии гарантийного срока клиент вправе обращаться с претензией в ювелирный салон на протяжении 2 лет с момента совершения сделки.

Закон не исключает случаев, при которых изделие возвращается в магазин по истечении 2 лет. Но для этого понадобится собрать весомую доказательную базу, которая подтвердит факт наличия дефекта на образце еще до совершения покупки.

Где проводить экспертизу

Если клиент уверен в том, что он приобрел подделку, ему следует обратиться в соответствующую инстанцию – Антимонопольную службу РФ. Для подачи заявления понадобятся документы с выводами экспертной комиссии о том, что ювелирные украшения являются не подлинными. Такие результаты реально получить в Геммологическом университете при МГУ, Государственной Пробирной Палате или иных учреждениях.

Покупатель может рассчитывать на успешный исход дела, если на продукции действительно обнаружены видимые или невидимые недостатки, повреждения или поломки.

К таким товаром относят:

- изделия ненадлежащего качества, имеющие заводской брак;
- украшения с различными дефектами;
- изделия, которые не отвечают заявленным параметрам.

Если ювелирный салон откажет клиенту в возврате или обмене, он вправе провести проверку качества товара самостоятельно. Для этого ему необходимо обратиться в специализированный центр. Однако, оплачивать все процедуры придется покупателю.

Судебное разбирательство

В случае, когда собственник салона не желает принимать, или обменивать товар ненадлежащего качества, не отвечает на

претензионные письма, заявитель может подать исковое заявление в суд.

Дело будет рассмотрено, если не истек срок исковой давности, который не должен превышать 1 год.