

# Правила возврата товара ненадлежащего качества



В последнее время участились случаи, когда покупатели натываются на некачественные товары и выясняется это уже после заключения сделки о купле-продаже. Спустя совсем немного времени после долгожданной или повседневной покупки потребитель приходит к выводу, что использование приобретенного товара по прямому его назначению просто невозможно из-за каких-то причин (производственный брак, наличие разных дефектов, неисправность изделия и т.д.).

Исходя из этого, у него просто нет выбора, кроме того, как вернуться в магазин и предъявить продавцу свои претензии с требованием возврата уплаченных денежных средств.

## Каким образом можно сдать обратно в магазин товар с браком?

Среди числа некачественных, дефектных товаров может оказаться абсолютно любой недовольственный продукт (продукты питания здесь ни при чем). К примеру, элементы мебели, строительные материалы, бытовая техника, детские игрушки, одежда, обувь, предметы текстиля, спортивные товары и т.д. Определенные товары, которые имеют непростое строение и высокую стоимость, сгруппированы в одну группу.

К категории технически сложных товаров относят транспортные средства, как наземные, так и водные; сельскохозяйственную технику; стиральные машины и холодильное оборудование; различную информационно-компьютерную технику.

Касательно всех перечисленных товаров и не только их, сроки, на протяжении которых потребитель имеет право выставить

требование продавцу на возврат денежных средств, значительно возрастают.

***При обнаружении дефектов или изъянов, возникнувших еще до получения товара в свою собственность, у Вас есть полное право на предъявление какого-то одного из нижеуказанных требований:***

1. абсолютно бесплатно ликвидировать все дефекты и недостатки (в случае самостоятельного ремонта собственными силами или за свои личные средства, требуйте полной компенсации понесенных затрат на устранение того или иного дефекта);
2. затребуйте уменьшение стоимости бракованного товара;
3. просите замены товара на аналогичный или же на товар не такой марки, но с такими же техническими характеристиками, при этом следует произвести перерасчет цены, если она отличается от первичной;
4. возвратите некачественный товар продавцу и получите назад свои денежные средства, потраченные при покупке (важный момент – если цена на товар в момент возврата изменилась, то перерасчет проводится на текущую дату, но не ниже уплаченной стоимости при покупке).

Подводя итоги, можно сказать, как должен действовать покупатель при выявлении дефектов.

Во-первых, оформите письменно претензию и обратитесь с ней к продавцу или непосредственно к производителю некачественного товара.

Во-вторых, следует произвести экспертную оценку неисправности, если это необходимо.

В-третьих, обратитесь в суд, если вопрос с возвратом или обменом остался не решенным по вине продавца.

Согласно правилам возврата или обмена товара с дефектами, все требование покупателя необходимо удовлетворить в конкретные сроки. А именно, на обмен товара выделяется от 7-ми до 30-ти

дней. Все зависит от надобности проведения экспертной оценки (экспертизы), а также от фактического наличия товара на складе у продавца.

**Важно! Денежные средства должны попасть в руки или поступить на счет покупателя на протяжении десяти дней. А период отведенный на ремонт бракованного товара не должен быть выше сорока пяти дней. Исходя из этого, обращайтесь со всеми своими претензиями к продавцу только в письменном виде. Это делается для того, чтобы отследить тот самый момент начала отсчета.**

Если Вы приняли для себя решение обратиться в магазин, где Вы ранее купили товар ненадлежащего качества, с определенной претензией, опишите все в письменном виде с указанием всех своих требований. Данное требование (заявление) следует составить в 2-ух образцах – первый передается продавцу, а второй, вместе с отметкой продавца, остается у покупателя, как подтверждение принятия претензии.

В составленной претензии необходимо четко указать, кому именно направляется данный документ (ФИО ответственного должностного лица либо название организации) и данные о самом заявителе. По тексту заявления нужно, как можно лучше описать все требования покупателя и информацию о дефектном товаре: дату приобретения, все дефекты с подробным описанием, предоставляемую угрозу для жизни человека, если такая имеется. Описывайте все красноречиво не замалчивая детали.

Вам же будет лучше, если по тексту Вы сразу сошлетесь на определенную статью потребительского Закона. Также не забывайте о том, что все свои требования необходимо конкретно обозначить. Чего именно Вы хотите: ремонта, обмена на другой товар, замены на аналогичный или возврата денежных средств. Но помните, что требование должно быть только одно из предлагаемых.

Выберите наиболее подходящий и удобный для Вас вариант. Указывать сразу несколько требований, на самом деле,

незаконно. Не забудьте в конце привести перечень всех прилагаемых документов, поставьте свою подпись с указанием даты обращения.

К прилагаемым документам могут относиться: товарный или кассовый чек; гарантийный талон, оформленный подобающим образом; инструкции с подробным описанием товара; экспертные заключения о неисправности товара и т.д. И даже при не сохранении подтверждающего платежного документа, продавец не имеет права отказать Вам в требовании вернуть потраченные деньги на покупку товара по причине утраты чека.

Если в самом магазине письменную претензию отказались принять, то на Вашем экземпляре должны поставить отметку об отказе. Имея такой отказ на руках, можно смело отправляться в суд и побороться за свои права!