

Срок возврат товара ненадлежащего качества



Сегодня каждый потребитель знает, что у него есть возможность защиты своих прав при покупке некачественного товара. Только проблема в том, что не каждый знает, как поступить в подобной ситуации так, чтобы выйти из нее победителем, и в какой срок допускается возвращать товар, чтобы получить желаемый результат. Поэтому данная статья рассматривает данный вопрос, а также как правильно действовать потребителю, если он обнаружил дефект в купленном товаре, который не соответствует требованиям, заявленным продавцом и производителем.

Права покупателей при проведении возврата бракованной продукции

ФЗ «О защите прав потребителей» четко расписывает права потребителя, в случае если ими был приобретен товар, несоответствующий по качественным характеристикам, которые заявлены производителем.

У гражданина Российской Федерации при выявлении неисправностей по выбору потребовать у магазина:

- Сделать перерасчет цены товара, в случае если потребитель согласен забрать некачественный товар;
- Заменить товар аналогом;
- Устранить недостатки, или возместить потраченные на их устранение денежных средств;
- Расторгнуть соглашение с покупателем, и получить возмещение денежных средств, потраченных при покупке.

Федеральный закон гласит, о том, что потребитель имеет обязательство перед продавцом о возвращении некачественного

товара, но только по требованию магазина и за его счет. Но в тоже время покупатель имеет право потребовать возмещения убытков, причиненных некачественным товаром.

Конечно, если куплена сложная техника, то выбор у покупателя сокращается, то есть нельзя забрать товар по уменьшенной цене. А также нужно вернуть товар для замены или расторжения соглашения между продавцом и покупателем в течение пятнадцати дней момента получения товара (не стоит путать с моментом покупки).

В случае пропуска данного срока, товар, возможно, вернуть в магазин, только если серьезная неисправность или в том, случае, когда нарушены сроки ремонта, установленные законодательством. Если сроки соблюдены, то потребитель имеет право прекратить действие соглашения при неоднократном ремонте, в случае которого покупатель не мог пользоваться товаром в течение 30 дней и более в год.

В соответствии с действующим законодательством РФ, сам возврат не соответствующего качеству товара, является второстепенным по сравнению с требованием покупателя о возмещении средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества. Хотя, изучив практику можно сказать, что возвратом товара, чаще всего называют всю процедуру в целом.

ФЗ «О защите прав потребителей» дает потребителю право на возвращение товара ненадлежащего качества в течение всего срока, на который распространяется гарантия или же срока годности купленной вещи.

Если же срок гарантии товара менее 24 месяцев, или вообще не установлен не продавцом, не производителем, то у потребителя есть право предъявления требований до 24 месяцев с момента получения некачественного товара самим покупателем. Этот период может быть увеличен, если покупатель не мог использовать покупку по вине продавца. Обратите внимание, что срок службы вещи, начинает исчисляться с момента, когда товар

фактически был получен покупателем или ограничен датой, указанной в договоре.

Если гарантийный срок истек, то покупатель может предъявлять требования импортеру или самому производителю товара, но только в том случае, если имеются доказательства того, что неисправность возникла до фактического получения данного товара покупателем. В данной ситуации за потребителем остается право требовать бесплатного устранения недостатков, а в случае обнаружения неисправности в срок до 20 суток, то у потребителя появляется право на возврат товара производителю с требованием возмещения уплаченной суммы за товар.

Представитель торговой точки, в которой был приобретен товар, обязан вернуть покупателю уплаченные средства за вещь, которая не соответствует качественным характеристикам в срок до десяти дней. При этом возврату подлежит только часть суммы, которая соответствует стоимости данной вещи на день расчета. Если же сроки не соблюдены, продавец дополнительно уплачивает штраф в размере 1% от стоимости за каждый день просрочки.

Чтобы вернуть потраченные деньги на приобретение некачественного товара, необходимо написать претензию, в которой подробно изложить свои требования на возврат товара. Данную претензию необходимо вручить продавцу, и попросить поставить отметку на втором экземпляре, который остается у покупателя, о ее получении.

Если же покупатель отказывается принимать претензию или расписываться в получении, то документ направляется заказным письмом с уведомлением о получении, с описью вложений. Это поможет покупателю доказать, что он соблюдал до судебный порядок урегулирования конфликта, при обращении в суд.

Чтобы вернуть продовольственный товар или заменить его другим, необходимо чтобы были соблюдены следующие правила, которые установлены законодательно:

- Продукты питания могут быть возвращены, только если он

- не соответствует качеству (например, протухшая рыба)
- Продукт надлежащего качества возврату не подлежит, это не касается того момента, когда покупатель, передумал на кассе. В этом случае, как правило, продавец идет на уступку покупателю и оформляет возврат товара.
 - Претензионное письмо продавцу может быть предъявлено только в период срока годности пищевого продукта, который указан на упаковке. Возврат продуктов питания не допускается, после того как истекает срок годности. Конечно, это не касается тех товаров, которые были приобретены уже после истечения срока годности. В этом случае продавец будет нести ответственность за торговлю просроченными товарами, что запрещено законодательством РФ.

Любой покупатель имеет право вернуть товар, который не соответствует качеству, составив обоснованную претензию к продавцу, предъявив одно из следующих требований:

- Замена товара с истекшим сроком годности, на такой же, но не просроченный;
- Замена товара аналогом другой фирмы, с соответствующим перерасчетом стоимости;
- Возврат денежных средств, потраченных за приобретение данного товара;
- Скидка на товар, если покупателю нужен именно этот продукт, даже с недостатками, и он согласен его взять.

Продавец не имеет право отказывать в приемке некачественного товара в случае отсутствия кассового чека. Для доказательства, что данный товар был приобретен именно в этом магазине достаточно показаний свидетелей, или иных доказательств, которые покупатель считает существенными.

Обратите внимание, что если вы приобрели некачественный товар, то его можно вернуть и без чека, но соблюдая правила, указанные в законодательстве Российской Федерации, с обязательным оформлением письменной претензии, которая будет

являться подтверждением попыток досудебного урегулирования конфликта.