

Срок возврата товара по браку согласно закону



Между продавцами и покупателями очень часто возникают ситуации, в которых требуется совершить возврат купленного изделия. Это необходимость может появляться по разным причинам, потому что многие дефекты и изъяны обнаруживают себя только по истечении какого-то отрезка времени или при частом использовании.

В течение какого периода времени потребитель имеет право вернуть продукцию с браком?

Процессы возврата бракованных изделий регулируются статьями 18, 22 и 23 Закона «О защите прав потребителей». Так сроки для возврата бракованного товара устанавливаются на порядок длиннее, чем у товара надлежащего качества. Зависят они исключительно от длительности гарантийного срока на изделие.

Что следует знать, чтобы вернуть товар в магазин без проблем?

- Возврат покупки ненадлежащего качества возможен в течение действия срока гарантии на изделие, но если длительность гарантии не установлена производителем или магазином, то закон сам дополнительно определяет ее срок - 2 года.
- Перед тем, как нести вещь на возврат в магазин, убедитесь, что сами не причастны к возникновению брака. Если окажется, что ответственность за дефекты лежит на вас, то ни о каком возврате речь не пойдет.
- Чтобы избежать недопонимания со стороны продавцов, тщательно изучите инструкцию по использованию и

подготовьтесь к возможным вопросам со стороны сотрудников магазина.

- Имейте в виду, если вы были заранее информированы о дефектах в изделии, до момента совершения сделки, то продавец имеет полное право отказать в возврате денег. В основном это относится к товарам с уценкой. Чтобы все было по правилам, продавцы должны зафиксировать информацию о браке в изделии на товарном или кассовом чеке.
- Стандартный срок возврата денег за бракованную продукцию составляет 10 дней с момента обращения заявителя в магазин. За неисполнение сроков, установленных законом, продавец обязан выплачивать покупателю 1% от стоимости покупки за каждый просроченный день. Такое право для покупателя наступает, если он обращается в суд и получает поддержку суда.
- Для определения истинной причины появления дефектов в изделии, продавец имеет право назначить проведение экспертизы, тогда срок для обмена увеличивается с недели до 20 дней. Товар для проведения процедуры продавец обязан доставлять самостоятельно.
- Если вы не согласны с результатами проведенной экспертизы, то смело назначайте повторную, но уже за свой счет.

Брак в продукции может быть вызван очень разными причинами, например:

- неправильной транспортировкой,
- не точным соблюдением условий производства на предприятии,
- небрежным отношением и халатностью во время хранения на складах или в самом магазине.

Когда используют словосочетание «бракованный товар», то подразумевают товар с недостатком или изъяном. Из-за них изделие не может соответствовать требованиям качества, которые предъявляются к данной категории товаров, либо к требованиям, прописанным в торговом договоре.

Если недостаток невозможно устранить, либо устранение его несоразмерно затрачиваемым расходам и времени, то он считается существенным.

Чтобы выявить брак или дефект в товаре, нужно сравнить данное изделие с эталоном из той же группы товаров. В эталонах всегда в точности соблюдаются требования к качеству и для каждой группы товаров существуют свои эталоны.

О дефекте в изделии можно говорить тогда, когда в вещи присутствуют отклонения от нормативов качества. Обычно эти нормы написаны в технических документах к изделию.

Обычно выделяются 3 группы стандартов:

- ОСТ: отраслевой стандарт качества, индивидуальный у каждого министерства, например, пищевой отраслевой стандарт или стандарт качества в легкой промышленности;
- ГОСТ: государственный стандарт качества. Их создают специалисты из различных структур и отраслей, и они содержат требования по производству.
- ТУ: технические условия, издаваемые лично производителем. Они создаются, чтобы не допускать явных нарушений стандартов качества.

Виды дефектов и браков

Дефекты подразделяются на явные и скрытые. Явный брак можно обнаружить в процессе производства или в момент реализации, а скрытый проявляет себя уже после покупки при эксплуатации потребителем.

О явных дефектах говорят в следующих случаях:

- Когда есть изъяны во внешнем виде изделия, когда товарный внешний вид у вещи испорчен, изделие деформировано либо изменило свой цвет.
- Когда в характеристиках товара содержится неисправность, и в связи с этим изделие не способно выполнять свои

заявленные в технических документах функции. Этот момент легко обнаружить до акта купли продажи при проверке.

- Когда у продуктов питания вкусовые качества и свойства изменены.

Дефекты могут быть устранимые, и тогда их можно убрать. А могут быть неустраняемые, в этом случае избавление от дефектов либо технически невозможно, либо нецелесообразно с финансовой точки зрения.

Так же выделяются дефекты, полученные на разных стадиях цикла продаж:

- Брак, возникший по вине продавца – это один из самых распространённых видов брака. Он появляется в случаях отсутствия нужного контроля качества в магазине и внимательной проверки перед реализацией. Еще одна причина его появления – нарушение условий при хранении на складах, неправильный приём товара или повреждение в результате перемещения изделий по магазину.
- Брак, возникший по вине покупателя, появляется уже после покупки изделия и связан с нарушением условий для эксплуатации товара, которые прописываются в инструкции по использованию. Также он может образовываться в результате неправильного хранения или случайных механических повреждений. Любой дефект, возникающий по вине покупателя, автоматически аннулирует возможность на возврат или обмен изделия в магазине.
- Производственный брак возникает на этапе изготовления изделия, в результате несоблюдения стандартов в производстве. Обычно на предприятиях существуют отделы технического контроля, которые обязаны контролировать точное соблюдение всех стандартов в производстве изделия.

Если в торговой организации засомневались в том, что товар имеет производственный брак, и появление дефекта не связано с неправильным использованием изделия, то будьте готовы к

назначению экспертизы.

Но не переживайте, если вы действительно не виноваты, то экспертиза подтвердит это и выдаст заключение о наличии производственного брака в изделии.

Для чего нужна экспертиза покупателю?

Как покупатель, требуйте сами проведения экспертизы. Это позволит вам быстрее вернуть уплаченные за покупку деньги и защитить свои интересы. Но помните, что недобросовестные продавцы могут препятствовать в реализации ваших законных прав и выдумывать различные предлоги, чтобы экспертиза не состоялась.

Важно! Экспертизу проводит компетентный, дипломированный специалист, который способен оценить изделие на соответствие принятым нормам и стандартам, обнаружить в нем недостатки, и выявить причины их возникновения.

Результаты экспертизы оформляют в специальном заключении. Эксперт подтверждает заключение научно-обоснованным мнением в пределах своей компетенции, ставит свою подпись и заверяет печатью.

Согласно закону проводить экспертизу должны ответственные лица, а именно продавец, производитель или импортер. Часто они пытаются избежать этого обязательства и надеются, что покупатель не захочет тратить свое время и нервы и отступит от требования.

Однако, покупатель может и самостоятельно организовать проведение экспертизы, обратившись к независимым экспертам.

Как проводится экспертиза качества?

Экспертиза может проводиться для продовольственных и непродовольственных товаров. Принципиальной разницы в схеме проведения процесса не будет. Единственной особенностью будет являться более ограниченный срок годности у продуктов питания

и продовольственных ингредиентов. В связи с этим исследование продуктов должно назначаться оперативно, пока они не стали непригодными для изучения.

Экспертиза непродовольственных товаров делится на разные виды экспертиз, и у каждой своя прикладная область, зависящая от вида товара и его потребительских свойств. Например, экспертиза автотехники, сложной бытовой техники, изделий из полимерных материалов и т.д.

Если вы покупатель, то так же имеете право присутствовать при процессе проведения экспертизы бракованного изделия.

Требуйте, чтобы вам сообщили:

- Время, назначенное для экспертизы и дату проведения.
- Место, где она будет проводиться.
- Название экспертной организации, включая ФИО эксперта.

Что вам можно делать во время осуществления экспертизы:

- задавайте вопросы относительно процесса, если они возникают,
- высказывайте свои замечания по существу, которые должны фиксироваться в акте осмотра,
- просите добавить вопросы, поставленные эксперту, в случае, если без них невозможно составить объективное экспертное мнение и сделать достоверное заключение.

Ваше участие в проведении экспертизы позволит исключить «заказной» характер у процесса, и не получить сфабрикованное заключение по тайной договорённости между продавцом и экспертом.

Обязательно обратите внимание на то, насколько эксперт компетентен в данном вопросе. Попросите его показать вам диплом по его специальности, и посмотрите, как долго он занимается подобными экспертизами.

Важно! Обратите внимание, на то, чтобы по вашему дефектному

товару была проведена именно экспертиза товаров ненадлежащего качества, а не проверка товара в сервисном центре с выдачей заключения.

0 расходах

Согласно закону экспертизу оплачивают ответственные лица, которые ее назначили. Но если в ходе экспертизы будет доказано, что брак возник по вине покупателя, то оплатить процесс должен будет он.

0 сроках

В течение какого времени будет проведена экспертиза, зависит от требований потребителя.

Какие сроки возможны:

- в пределах 45 дней, если вы требуете ремонта товара;
- в пределах 20 дней, если вы хотите обменять товар;
- в пределах 10 дней, если требуете возврата денежных средств за товар.

Об оформлении

Экспертиза оформляется в два этапа. Для начала создается акт осмотра товара.

В акте содержится следующая информация:

- о времени и месте проведения экспертизы;
- о сведениях по участвующим лицам;
- о характеристиках и свойствах товара;
- об отсутствии или наличии заводских пломб;
- о наличии недостатков или их отсутствии;
- оходатайствах и заявлениях участвующих лиц, если таковые были;
- о замечаниях, касающихся составленного акта;
- о подписях эксперта и участвующих лиц.

Если вы наблюдаете некомпетентную экспертизу, которая не может дать объективного заключения, и явно сделает выводы не в вашу пользу, то требуете, чтобы в акт осмотра вносились все ваши замечания. В случае оспаривания результатов подобные замечания будут вам только на руку.

Далее эксперт проанализирует результаты по осмотру и сделает свои выводы, которые оформит экспертным заключением.

Что будет указано в этом документе?

- время и дата составления заключения;
- наименование лица, которое обратилось за экспертизой;
- вопросы, которые были поставлены эксперту на выяснение;
- подробное описание изделия, в том числе его наименование, серийный номер и состояние, в котором изделие было передано на экспертизу;
- исследовательская часть, в которой отражены результаты осмотра изделия;
- выводы с техническим обоснованием, сделанные экспертом в виде ответов на вопросы. По каждому вопросу эксперт должен сделать отдельный вывод.
- уведомление о полученных результатах экспертизы.

После проведения экспертизы ответственные лица должны в письменном виде уведомить покупателя о том, что его требования относительно недостатков товара, рассмотрены.

Если экспертиза указывает на наличие производственного брака и подтверждает, что вины покупателя в возникновении дефектов нет, то требования покупателя подлежат удовлетворению. Если же результат экспертизы доказывает вину покупателя, то его уведомляют об этом.

В случае необходимости покупатель может обратиться к продавцу, импортеру или производителю с просьбой выдать ему копию экспертизы, которую нужно оспорить.

Об оспаривании

Что делать, если вы хотите оспорить результаты экспертизы:

- Проведите другую независимую экспертизу.
- Обратитесь в суд с требованием признать незаконным отказ в удовлетворении ваших прав покупателя.

В рамках судебных разбирательств будет оспариваться одновременно и заключение эксперта.

Советуем в таких ситуациях выбирать второй вариант, так как если вы проведете повторную экспертизу, то, скорее всего, продавец обратится в суд для разрешения спора. А в ходе судебного расследования будет назначена отдельная судебная экспертиза.

Об экспертизе, проводимой покупателем

Если вы сами провели экспертизу, то можете смело использовать ее заключение, как средство для достижения своих целей, и решения вопроса мирным путем. Экспертное заключение в таком случае будет служить законным обоснованием ваших претензий. Так же результат экспертизы может стать подтверждением вашего искового обращения в суде.