

Сроки предъявления претензии по качеству товара



Если покупатель недоволен качеством приобретенной покупки, он имеет право написать претензию в торговую точку и вернуть потраченные деньги. Также подобная форма обращения актуальна в ситуациях, когда товар полностью соответствует заявленному производителем качеству, однако не подходит покупателю по форме, цвету или размеру.

В случае, когда продавец или руководитель торговой точки, к которому была обращена претензия, игнорирует Ваши требования, Вы можете смело отправить документ в суд. Именно поэтому продавцы предпочитают решать разногласия с потребителями мирным путем. Зачастую в ответ на претензию они отправляют письмо, в котором подробно указывают причины отказа или же варианты возврата или обмена покупки.

В течение какого времени необходимо предъявить претензионное письмо по поводу качества продукции?

Как правило, потребители возвращают товары исходя их абсолютно разнообразных мотивов и побуждений, поэтому время подачи претензии в магазин также может варьироваться.

Так, в Законе «О защите прав потребителей» прописаны следующие сроки:

- В случае, когда потребитель требует компенсации за нанесенный вред здоровью и имуществу, срок ограничивается 10 сутками с момента получения ущерба. Если на упаковке продукции или на самом товаре

отсутствует время службы, то срок увеличивается до 10 лет.

- Если в процессе эксплуатации товара был выявлен брак, то вернуть его можно в течение гарантийного периода или срока службы;
- В ситуациях, когда у товара отсутствует гарантия, однако в ходе его использования обнаружился дефект, потребитель может предъявить претензию в срок до 2-х лет;
- Если дефект товара оказался значительным, вернуть его в магазин можно в течение срока службы, а при его отсутствии в течение 10 лет;
- Если услуга оказалась некачественной, претензия предъявляется в пределах срока гарантии или, при его отсутствии, в срок до 2-х или 5-лет (если дело касается недвижимости).

Гражданский Кодекс РФ (статья 477) регламентирует права потребителя относительно аспекта времени, в течение которого он имеет право предъявить жалобу.

Однако нужно учитывать, что вопреки установленным срокам, на практике зачастую суду бывает сложно разобраться в истинном положении дел, когда с момента покупки товара прошло несколько лет. Несомненно, что долгое использование товара вызовет большие подозрения как у продавца, так и в суде, ведь доказать факт наличия заводского брака после многолетнего использования товара очень трудно.

Итак, у потребителя есть право предъявить претензию продавцу относительно некачественного товара в течение гарантийного срока, который, как правило, устанавливается торговым представителем.

Акцент в претензии стоит сделать на то, что дефект возник по вине изготовителя, а не потребителя, а также предоставить факты.

Согласно действующему законодательству Вы имеете право на:

1. Замену товара на его аналог;
2. Замену товара на изделие другого производителя с перерасчетом цен;
3. Снижение цены товара, т.е возврата части его стоимости;
4. Ремонт изделия, который полностью оплачивается продавцом;
5. Возмещение собственных расходов, связанных с ремонтом изделия;
6. Возврат товара и денежных средств за его покупку.

К сожалению, данные требования продавцы выполняют крайне неохотно, именно поэтому, предъявляя претензии магазину, будьте готовы к неприятному разговору, в ходе которого Вам придется отстаивать свои права. Однако на сегодняшний день многие продавцы спокойно относятся к процедуре возврата или замены товара, поэтому все может обойтись.

В случае, когда продавец категорически отказывается выполнять Ваши требования, Вы имеете право подать в суд, причем взыскать с продавца не только сумму за товар, но и моральную компенсацию, а также расходы на транспорт до магазина.

Согласно 18 статье пункту 5 Закона «О защите прав потребителей» продавец, его представитель, предприниматель, реализующий товар или лицо, которое несет ответственность за товар, должны принять некачественное изделие и в случае необходимости выполнить проверку качества. Потребитель может лично следить за проведением процедуры.

Под проверкой качества понимается определение схожести характеристик изделия установленным требованиям, которое продавец проводит полностью за свой счет. Данная процедура не регламентируется никакими нормативно- правовым документами. Исходя из этого, проверка проводится в соответствии с обычными правилами, применяемыми в схожих ситуациях. Так, проверку проводят уполномоченные представители лица, реализующего

товар, или изготовителя товара (сотрудники торговой точки, где была совершена покупка), не пользуясь услугами специализированных сервисных центров. Потребитель сохраняет за собой право лично присутствовать при проведении проверки для того, чтобы удостовериться в ее правомерности. Результатом процедуры считается акт, который свидетельствует о ее проведении.

В сравнении с экспертизой, проверка качества товара не входит в обязанности торгового представителя и проводится только тогда, когда он посчитает это необходимым. Также и закон не определяет способ проведения, количество присутствующих лиц и их статус и пр. А все затраты на проведение процедуры ложатся на плечи продавца и никак не могут быть перенаправлены потребителю.

Если потребитель сомневается в честности проведения процедуры и ее результатах, он может потребовать проведения независимой экспертизы. В этом случае продавец обязуется провести и оплатить экспертизу на базе экспертной организации. Данная процедура подразумевает приглашение профессиональных экспертов и выдачу заключения и акта процедуры.

Закон о правах потребителя (статья 20, 21, 22) также устанавливает следующие сроки, относительно которых продавец должен удовлетворить требования покупателя:

- Срок экспертизы по устранению брака – до 45 дней;
- Срок замены товара – до 20 дней;
- Срок возврата потраченной суммы, предоставления скидки на товар, возмещения расходов, связанных с ремонтом товара покупателем или другим специалистом – до 10 дней.

У потребителя есть полное право лично присутствовать во время проведения экспертизы и в случае выявленных им нарушений оспорить заключение в вышестоящей инстанции – суде. Если Вы желаете воспользоваться данным правом, то заранее сообщите продавцу (изготовителю) о своем намерении в письменном виде.

Если результаты экспертизы не подтвердят наличие заводского брака, покупатель должен будет возместить продавцу (изготовителю) расходы, связанные с проведением экспертизы. В свою очередь торговый представитель обязан представить документы, подтверждающие расходы по оплате самой экспертизы, а также траты, связанные с ее проведением (перевозка или хранение товара).

Согласно законодательству, экспертиза проводится только в том случае, если у товара есть срок гарантии. Если дело касается товара, у которого нет гарантийного срока, покупатель должен сам проводить экспертизу в специализированных организациях и полностью ее оплатить.

Если же в результате будет установлен факт наличия заводского брака, продавец будет обязан вернуть все потраченные средства, связанные с проведением проверки.