

Сроки возврата некачественного товара



Продукция с дефектами и недостатками – очень частое явление на прилавках магазинов любых стран и континентов. Каждый из нас хотя бы раз в жизни сталкивался с проблемой некачественности купленного товара. Какие возможности и права появляются у покупателей в таком случае? Что можно предпринять потребителю, чтобы вернуть свои средства, уплаченные за некачественное изделие?

Для того, чтобы вернуть товар, Вы должны предоставить следующий перечень документов:

- Товарный или кассовый чек;
- Квитанции (если не сохранен чек);
- Правильно оформленный технический паспорт, который прилагается к товару;
- Руководство пользователя по эксплуатации товара;
- Другой документ, подтверждающий Ваше приобретение товара.

В течение какого времени можно вернуть товар ненадлежащего качества?

Сроки для возврата товара ненадлежащего качества зафиксированы законом. Если у товара имеется срок гарантии, установленный производителем, то покупку можно вернуть на протяжении действия всего срока гарантии.

Однако сроки гарантии имеются далеко не у всех групп товаров, и в случае отсутствия такового, потребителю дается законом 2

года для возврата изделия. Отсчет этого срока начинается не с даты его изготовления, а со дня покупки изделия.

Обратите внимание! Если срок гарантии истек, но он составил менее 2х лет, то потребитель не теряет своих прав на возврат изделия. И покупатель имеет достаточные законные основания, чтобы вернуть продавцу бракованную продукцию. Все это возможно, если покупателю удастся доказать, что дефекты возникли не по его вине. Обычно в таком случае назначается экспертиза качества товара.

Если покупатель нашел поломку в покупке, или какие-либо повреждения, то он вполне может требовать от магазина возврата денег, замены, ремонта и т.д. Закон разрешает покупателю использовать разные варианты на его усмотрение.

У продавца, как правило, остается 2 пути: либо согласиться с покупателем и его требованием либо отказаться от него. В последнем случае покупателю придется писать претензию на возврат товара, магазин имеет право рассматривать ее в течение 10 дней. Затем должно быть принято решение, либо согласиться с покупателем, либо назначить экспертизу с целью выяснения истинных причин возникновения дефектов в изделии.

Любой товар, который имеет дефекты и неисправности, и по своим свойствам не соответствует некоторым условиям, называется некачественным.

О товаре ненадлежащего качества говорят, если товар:

- не соответствует законодательству РФ;
- нарушает предварительные договоренности между покупателем и продавцом;
- не соответствует общепринятым требованиям, которые предъявляются к данной группе товаров;
- не может использоваться в тех целях, о которых покупателю сообщили в магазине;
- не совпадает с описанием или образцом, который был предложен покупателю в торговой точке.

К существенным изъянам относят те изъяны, которые:

- невозможно устранить;
- вновь возникают после ремонта;
- устранение которых финансово не оправдано и обходится дороже, чем покупка нового аналогичного изделия.

Другими словами, товар с ненадлежащим качеством, это товар без заявленных производителем свойств, что делает невозможным его использование по назначению.

Рассмотрим на примере. Вы купили кухонный комбайн, у которого рабочими оказались только 3 из 6 функций. Этот товар однозначно будет признан имеющим ненадлежащее качество, а его способность выполнять свое основное предназначение является уже второстепенным.

Однако если дефекты возникли в результате того, что покупатель не соблюдал правила по эксплуатации изделия, то товар бракованным считаться не будет. То же самое касается и повреждений возникших в результате обстоятельств непреодолимой силы. Например, если емкость комбайна разбилась из-за того, что покупатель шел домой и случайно уронил изделие, то это уже не брак.

Если у товара истек срок годности, то такая продукция автоматически попадает в разряд продукции ненадлежащего качества, и ставить ее на продажу магазины не имеют права.

Как грамотно составить претензию на возврат некачественного товара:

- Укажите как, когда и где вы совершили покупку.
- Укажите полное название купленного изделия и его реквизиты.
- Не забудьте написать правильное название юридического лица или ИП, которому вы направляете данную претензию.
- Укажите свои полные ФИО, адрес проживания, и контакты для связи с вами.

- Проставьте свою подпись и дату. Анонимные претензии не рассматриваются, а без подписи претензия будет считаться именно анонимной, и не будет иметь никакой юридической силы.
- Четко опишите свои требования к продавцу товара.
- В конце допустимо сделать акцент на то, что в случае отказа вам в реализации вашего права, вы будете обращаться в соответствующие инстанции, как Роспотребнадзор, прокуратуру, суд и т.д.