

Возврат денег за гарантийный товар



Иногда складываются ситуации, когда недостатки товара бывают обнаружены далеко за пределами магазина. После оплаты покупки покупатели обнаруживают, что купленная вещь не подходит по размеру, фасону, габаритам или вскрывается дефект в работе.

Как вернуть потраченные деньги, когда покупка оплачена, а брак обнаружен спустя некоторое время? Какие сроки определены законом для возврата товара в магазин?

Как грамотно потребовать вернуть потраченные деньги, опираясь на требования закона? Вот особенности возврата товара.

Законом «О защите прав потребителей» регламентированы условия и порядок обмена и возврата товара при обнаружении брака. Покупатель имеет полное право вернуть неиспользованный товар при соблюдении определенных условий.

Существует ли возможность возврата денежных средств за товар, в отношении которого еще действует договор на гарантийное обслуживание?

Продавец обязан вернуть деньги, если действует гарантийный срок и товар оказался некачественным. При этом покупатель должен помнить, что приобретенная вещь должна использоваться строго по ее назначению.

Если правила эксплуатации не нарушены, то в течение гарантийного срока вещь должна находиться в рабочем состоянии.

При возникновении поломок или в случае обнаружении дефекта следует обратиться в магазин. Покупатель должен представить покупку и документы, подтверждающие факт приобретения и гарантийные сроки.

Возможно обратиться и не имея на руках кассового чека, но в этом случае доказать факт приобретения именно в этом магазине будет гораздо сложнее.

Для возврата денег покупатель должен написать заявление о приобретении некачественного товара.

Если обнаружение брака представляет некоторые трудности, может потребоваться проведение экспертизы, которая подтвердит наличие или отсутствие брака и соблюдение правил использования товара. В этом случае можно будет решить вопрос обмена товара на аналогичный или возврата денежных средств во время срока гарантии.

Законом «О защите прав потребителей» определен порядок возврата гарантийного товара, приобретенного в интернет-магазине. Вернуть покупку можно также, как и в розничный магазин. Разница заключается только в дистанционном порядке проведения процедуры. При получении товара в интернет-магазине в обязательном порядке нужно проверить наличие специальной формы, которая заполняется в случае возврата товара. Для принятия решения о возврате денежных средств продавцу законом определен срок, который составляет 10 дней.

Магазинам невыгодно принимать бракованный товар и возвращать за него деньги, поэтому покупателю может быть предложен бесплатный ремонт или обмен на аналогичную вещь. Иногда продавцы просто отрицают покупку товара в их магазине или недостатки в работе купленного товара.

Закон позволяет продавцу предложить и бесплатный ремонт, и обмен, но только в случае, если покупатель согласен. В противном случае предприятие торговли обязано принять товар обратно и вернуть полную стоимость бракованного товара. Если

же продавец продолжает настойчиво предлагать ремонт или обмен, покупатель, опираясь на требования закона, должен уверенно отстаивать свои права.

Перед тем, как обратиться в магазин, следует убедиться, что приобретенная вещь входит в перечень товаров, подлежащих возврату.

Наличие гарантии, предоставленной производителем, является доказательством права возврата денег в случае брака. Кроме гарантии предприятия-изготовителя многие торговые организации предлагают оформление за отдельную плату дополнительной гарантии. Покупатель должен очень внимательно ознакомиться с условиями договора, так как если вещь сломалась во время дополнительного гарантийного срока, условия ее возврата или ремонта могут отличаться от общепринятых.

Покупатель должен быть уверен, что он не нарушил правила эксплуатации товара. Для этого следует еще раз внимательно ознакомиться с инструкцией. Если все правила соблюдены, необходимо составить письменную претензию.

В документе следует указать обнаруженные недостатки и предъявить требования о возврате средств.

Претензия должна быть составлена в двух экземплярах: один для покупателя, другой – для торговой организации должен быть заверен печатью и подписью представителя организации, подтверждающей принятие документа.

Если в магазине принять претензию отказались, необходимо отправить документ заказным письмом с уведомлением о вручении. Это будет являться доказательством получения претензии магазином. Законом определен десятидневный срок для ее рассмотрения и решении вопроса о возврате денег. Если обращение осталось без внимания, можно обратиться в Роспотребнадзор для наказания безответственного продавца, а вопрос о возврате денежных средств следует решать в судебном порядке.

После того, как продавцом была получена претензия, он должен убедиться в наличии брака. Для этого может быть назначена товарная экспертиза. Если специалист установит факт нарушения правил эксплуатации товара или другую вину потребителя, магазин вправе отказать в возмещении стоимости покупки, ремонте или обмене на другой товар.

Если покупатель сомневается в правдивости заключения эксперта, он имеет право обратиться к независимым специалистам, оплатив проведение экспертизы самостоятельно. В случае подтверждения наличия брака, магазину придется не только вернуть деньги за покупку, но и оплатить экспертизу.

Если продавец отказывается возмещать стоимость бракованной вещи и после проведения независимой экспертизы, следует обратиться за помощью в Роспотребнадзор. Для этого необходимо представить документы, подтверждающие факт оплаты товара, гарантийные талоны и паспорта, а также направленную в адрес торговой организации претензию.

Покупателю следует написать заявление о нарушении его прав и просьбой привлечь к ответственности недобросовестных продавцов.

Если данная мера не принесет положительного результата, нужно обращаться в судебную инстанцию. Тогда можно будет вернуть не только деньги за неработающую вещь, но и добиваться компенсации морального вреда.

Порядок возврата товара в магазин без кассового чека определен статьей 18 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей».

Отсутствие у покупателя кассового чека не может стать основанием для отказа в возврате средств за бракованный товар.

Подтвердить факт приобретения товара именно в этом магазине можно несколькими способами:

- свидетельские показания;
- наличие упаковки товара с информацией о продавце;
- платежные документы – приходный кассовый ордер или талон к нему;
- технический паспорт изделия;
- руководство по эксплуатации товара.