

Возврат гарантийного товара ненадлежащего качества



Каждый из нас сталкивался хотя бы раз в жизни с некачественным товаром, а тот, кто не сталкивался, ничего не покупал. Для того чтобы защищать права потребителей, существует Федеральный закон «О защите прав потребителей», который очень четко устанавливает порядок и правила возврата, а также какой товар можно вернуть, а какой нет.

Данная статья рассматривает вопрос, который возникает при покупке бракованного товара, и каким образом осуществляется возврат продавцу.

Законодатель защитил покупателя от брака со стороны производителя и установил гарантийные обязательства, хоть и ограниченные во времени (статья 7 вышеупомянутого закона). Товар, который был произведен должен нормально работать (использоваться) на протяжении срока гарантии.

Что собой представляет товар, качество которого не соответствует заявленному?

Прежде чем определить, какой товар будет относиться к товару, не соответствующего качества, нужно разобраться с понятием «ненадлежащее качество». Согласно законодательству, защищающему права потребителей к понятию «ненадлежащее качество», относится отклонение товара, от тех свойств, которые заявлены или установлены на законодательном уровне, условиям и характеристикам которые указаны в соглашении между покупателем и продавцом.

К ненадлежащему качеству еще можно отнести то, что является опасным для жизни и здоровья человека, окружающей среде, имуществу, в тех условиях, которые стандартны для данного товара. Нельзя признать товаром надлежащего качества, если хотя бы одни из функций не работает, хотя во всем остальном товар может соответствовать полностью всех характеристикам.

Также нельзя относить к товару надлежащего качества, тот который был поврежден или изменен во время транспортировки, использования его по назначению или под воздействием непреодолимой силы.

Соответственно, если, например, чайник был поврежден в связи с тем, что на него упал тяжелый предмет, нельзя признать что его качество соответствует надлежащему. Особое внимание, нужно уделять товарам, которые продаются по акции на распродаже.

Чаще всего снижают цену на те товары, которые имеют дефекты, и в этом случае продавец должен уведомить покупателя. Если продавец уведомил покупателя о его дефектах, и, не смотря на это, потребитель приобрел товар ненадлежащего качества, то предъявить претензию по качеству уже нельзя. А уже тем более о возврате денег можно даже не заикаться.

Законодатель дает право изготовителю продукции установить срок для гарантийного ремонта, а продавец в этом случае не может вносить коррективы в этот срок, уменьшать не в компетенции продавца. А вот увеличить его, принимая на себя обязательства, которые увеличивают ответственность его перед покупателем за товар. И в случае, когда изготовитель не устанавливает срок для гарантийного обслуживания и ремонта, таковой срок может установить сам продавец.

Но может произойти ситуация, что не продавец, не производитель не взяли на себя обязательств по гарантийному обслуживанию, тогда согласно ФЗ «О защите прав потребителей» (ст. 19) потребитель правомочен предъявлять претензию в отношении качества товара не позднее 24 месяцев с момента приобретения

товара, если больший срок не установлен соглашением между покупателем и продавцом.

Запомните, что если потребитель обнаружил брак у покупки, в то время пока еще действует гарантия, он имеет право обратиться с претензией по качеству к импортеру, изготовителю или продавцу на выбор. В случае поломки товара не российского производства, то покупатель имеет право отнести его в магазин или же в сервисный центр, который будет производить гарантийное обслуживание данного товара. А его адрес можно найти в технической документации или гарантийном талоне. Хотя, можно еще направить претензию в представительство производителя, если в населенном пункте такое имеется.

Законодательство дает право покупателю выбрать, что именно хочет покупатель чтобы продавец выполнил: замену или же возврат денежных средств. Но стоит обратить внимание, что одновременно два требования вы не можете предъявить, поэтому необходимо выбрать только одно. В этом случае можно сравнить требование потребителя с наказанием для продавца, а, как известно, в уголовном и административном законодательстве, нельзя дважды наказать за один проступок. Поэтому если покупатель будет выдвигать оба требования, его требование может быть оставлено без рассмотрения.

Для того, чтобы вернуть деньги, а это предполагает расторжение соглашения между продавцом и покупателем, нужно обратиться в торговую точку с требованием о возврате денежных средств, которые были уплачены за товар, который не соответствует качеству. Для данного обращения необходимо иметь при себе претензионное письмо, оформленное в письменной форме и сам некачественный товар.

Согласно Закону «О защите прав потребителей» торговая точка обязана принять товар у потребителя, а вот возвращать деньги или попробовать доказать что в недостатках виноват сам покупатель это уже решать администрации магазина. Доказательством в этом случае будет заключение независимой

экспертизы. На то чтобы вернуть деньги продавцу дается всего десять дней, а вот каким способом они будут возвращены, выбирает сам продавец.

Если продавец не хочет нарушать закон, то после вышеуказанной процедуры покупателю должны вернуть денежные средства за товар, который не соответствует качеству. Хотя на практике все далеко не так как на бумаге, чаще всего продавец отказывает потребителю, а основанием данному отказу всегда служит проверка качества, которую проводят сотрудники магазина или вообще не принимают товар, а отправляют покупателя проводить независимую экспертизу качества товара самостоятельно.

В таком случае или в случае сомнений в заключении независимой экспертизы, покупатель имеет право обратиться к независимому эксперту самостоятельно. Если покупатель получил заключение независимого эксперта, о том, что у товара имеются дефекты, к которым он не имеет никакого отношения, так как они являются производственными, то есть брак, следующим шагом будет написание претензии с перечнем требований, включая требование о возмещении денежных средств, израсходованных на проведение экспертизы, и предъявление ее в магазин.

Этот этап в большей части завершается удовлетворением требований, но если продавец и в этот раз отказывается удовлетворять требование, тогда переходим к самому трудоемкому этапу – подача искового заявления в суд.

Обращение в судебную инстанцию, является самым выгодным методом защиты прав потребителей. Ведь при обращении в суд, кроме требований покупателя, суд взыщет с продавца еще и пени, которые увеличиваются с каждым днем просрочки исполнения обязательств, а также можно потребовать моральный вред (ст. 23 ФЗ «О защите прав потребителей»).

В судебной практике имеются случаи, когда возмещение морального вреда покупателю даже оказывается больше суммы иска. Но перед подачей искового заявления в суд, покупатель

обязательно должен пройти весь путь до судебного урегулирования конфликта.

Первым шагом, будет обращение в магазин. Хотя магазин имеет право, а не обязанность, удовлетворять требования потребителя по товару, срок гарантийного обслуживания, которого истек, пока потребитель не докажет, что этот брак носит производственный характер. Если брак обнаруженный потребителем продавец может удовлетворить требования и, не проводя экспертизу. Но чаще продавцы отказывают в удовлетворении.

Если же произошел именно отказ в удовлетворении требований, то необходимо:

Предъявить требования продавцу (ссылаясь на пункт 5 статьи 19 ФЗ, который утверждает, что потребитель правомочен предъявить претензию продавцу или в пределах срока гарантийного срока, или по его истечению, если он в пределах 24 месяцев, но недостатки были обнаружены после истечения этого срока, но в пределах 24 месяцев со дня покупки).

Поэтому, если покупатель выявил брак после истечения гарантийного срока, но до 2 лет со дня покупки, ему необходимо доказать, что этот брак производственного характера (это доказывается проведением независимой экспертизы).

Если покупатель сделал, все как указано выше, то в большинстве подобных случаев, требования его удовлетворяются либо продавцом, либо через суд. Не бойтесь защищать свои права.