

Возврат и обмен товаров надлежащего качества



Не всем потребителям известно об имеющейся у них возможности вернуть продавцу товар, в целесообразности приобретения которого они уже усомнились. Частой причиной, по которой покупатель желает отказаться от покупки или заменить ее на более качественный или подходящий ему товар, является наличие в нем брака или иных дефектов.

И это, несмотря на то, что закон, предусматривающий их права, существует уже немало лет. Применение его на практике позволило многим покупателям отстоять их права в спорах с продавцами по поводу реализации ими товаров ненадлежащего качества.

Следует отметить, что данный закон стоит на защите интересов не только покупателей, но и продавцов. Ведь и среди покупателей нередко встречаются недобросовестные лица.

Каким образом производится возврат или замена товара надлежащего качества?

Основания, по которым у потребителя возникает необходимость заменить приобретенный товар на аналогичный более высокого качества, могут быть самыми различными. Возможно, его качество оказалось не на должном уровне: он имеет скрытые или явные дефекты.

Несоответствие размера, цвета или фасона изделия нужным покупателю также дают ему основание обратиться с претензией к продавцу. Причем можете настаивать в определенных случаях не

только на замене товара, но и на возврате вам денег, уплаченных за его покупку.

При обращении с данным вопросом в течение 14 дней со дня покупки обычно никаких сложностей не возникает и вопрос решается по существу.

По истечении этого срока для обмена товара обязательно соблюдайте нижеследующие условия:

- товарный вид изделия должен быть сохранен, на нем не должно быть никаких повреждений, обеспечена сохранность пломб и этикеток. Самое главное требование: возвращаемым товаром никто не должен был пользоваться;
- его упаковка также должна быть неповрежденной;
- сохраните чек или иной документ в подтверждение совершенной покупки.

Отсутствие должной комплектности товара или несоответствие ее указанной в приложенной к товару документации позволяют предъявить претензию продавцу и через 14 дней после его приобретения.

Закон предоставляет покупателям возможность определиться с целесообразностью совершенной им покупки в течение 14 дней. Этого срока вполне достаточно, чтобы решить: подходит ли покупка покупателю по размеру, фасону или цвету. Если речь идет о приборах или иной аппаратуре, то за этот срок можно установить наличие в них недостатков.

При обнаружении дефектов незамедлительно обращайтесь в ту торговую организацию, где был приобретен данный товар. Очень важно успеть заявить о своих претензиях к покупке именно в течение 14 дней со дня его приобретения.

Можно сделать это в устной форме: многие потребители так и поступают. Но во избежание недоразумений, лучше подготовьте письменную претензию в двух экземплярах: вручите первый экземпляр продавцу, а на втором попросите его расписаться в

получении претензии.

Не тратьте время и нервы, если продавец категорически отказывается принимать у вас претензию. Воспользуйтесь услугами почты и отправьте ее заказным письмом. Подтверждением получения продавцом претензии будет уведомление о ее вручении.

При соблюдении всех этих правил продавец должен произвести в течение недели замену товара на более качественный или подходящий по цвету или размеру покупателю.

Если требуется проверка состояния товара, срок рассмотрения претензии увеличивается до 20 дней. Если исполнение обязательства по замене или приему товара затягивается более чем на 7 дней, то требуйте у продавца аналогичный товар для временного использования.

При отсутствии у продавца товара на замену и отсутствия возможности или желания ждать его поступления в торговлю, настаивайте на возврате уплаченных при покупке денег, а товар верните продавцу. Помните, что по истечении 14 дней продавец вправе не принимать к рассмотрению вашу претензию. В этом случае решение вопроса затянется на неопределенный срок в связи с необходимостью обращаться в суд.

Главное правило: продовольственные товары возврату не подлежат.

Закон запрещает производить возврат продавцу также и определенных непродовольственных товаров, в перечень которых входят:

- лекарства и другие медицинские товары для лечения на дому, приборы и медицинская аппаратура, линзы для очков;
- предметы, используемые для ухода за детьми;
- все предметы для личной гигиены;
- парфюмерия и косметика;
- растения и животные;
- бытовая химия и удобрения;

- швейные, текстильные и трикотажные изделия, ленты, ткани, кружева (реализуемые метражом);
- все изделия, изготовленные из полимерных материалов, находящиеся в контакте с пищевыми продуктами;
- непериодические издания и книги;
- сложная бытовая техника и компьютеры;
- автомобили, лодки и иные плавательные средства;
- ювелирные изделия из драгоценных металлов.

Список таких товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года. Чаще всего потребителей интересует вопрос о возможности замены или возврата продавцу сотовых телефонов. Роспотребнадзор отвечает на этот вопрос положительно.

Но имейте в виду, что разрешение касается только телефонов, а на смартфоны не распространяется. Ведь они являются более сложным устройством.

Продавец вправе не принять от потребителя товар на замену или возврат, если он был испорчен или имеет повреждения упаковки, а также заявления покупателем претензии по истечении двухнедельного срока. Одной из причин отказа может послужить и отсутствие чека.

Внимание! Доказать факт покупки товара у конкретного продавца можно при отсутствии чека показаниями свидетелей, присутствовавших при совершении купли-продажи. В этом случае отсутствие чека не будет являться препятствием для защиты прав потребителей.

Производя замену товара на более качественный, продавец должен быть уверенным в том, что принесенный покупателем товар действительно имеет недостатки и они не связаны с неправильной его эксплуатацией покупателем.

Если это установить визуально не представляется возможным, то продавцу стоит провести экспертизу, причем за счет собственных средств. Впоследствии расходы на ее проведение могут быть

возложены на потребителя, предъявившего необоснованные требования.

Покупателю предоставляется право присутствовать при проведении назначенной продавцом экспертизы. Ее результат может быть обжалован покупателем в суде.

Покупатель в целях большей объективности вправе сам провести экспертизу. Если она докажет правоту покупателя, то продавцу придется возместить ему понесенные расходы по оплате услуг экспертов.