

Возврат и обмен товаров ненадлежащего качества



Продукция несоответствующего качества – это изделия, которые имеют существенные дефекты и изъяны, не позволяющие им выполнять свои функции. Такой продукт можно вернуть обратно в магазин.

Как гласит Гражданский кодекс страны и ФЗ «О защите прав потребителей», каждый гражданин РФ вправе вернуть продукцию назад продавцу или обменять ее на другую, соответствующую стандартам качества.

Если на товар не имеет гарантийных сроков, или же в нем были обнаружены недостатки, возникшие по вине реализатора, обязанности по их устранению полностью ложатся на продавца.

Возвратить вещь обратно покупатель может лишь в том случае, если потребителю ничего не было известно о недостатках до приобретения.

В данной статье пойдет речь о том, как вернуть бракованный товар, правильно использовать нормы законодательства, какие именно требования выдвигать торговцу.

Как вернуть или обменять товар ненадлежащего качества?

Каждый покупатель перед тем, как сдавать изделие ненадлежащего качества обратно в торговый центр, должен ознакомиться с правилами возврата. Как же вернуть некондиционный продукт продавцу?

Покупатель должен помнить, что требование, выдвигаемое реализатору, может быть только одно. Не желательно выбирать

несколько способов решения проблемы – вернуть средства или получить аналогичный товар. Более подробно о данных процедурах можно узнать в ст.18 ЗоЗПП.

Например, клиент вправе просить возратить ему уплаченную сумму за товар, расторгнув соглашение о купле-продаже. Лучше всего эти требования прописать в претензионном заявлении, составленном на имя руководителя торгового центра. К документу обязательно нужно приложить паспорт и сам товар.

Ответчик обязан принять некачественное изделие даже в том случае, если он не желает обменивать его или возвращать деньги. Продавец должен провести экспертизу с целью выяснения причины возникновения в товаре дефекта. На процедуру дается не больше 10 дней.

В случае, когда клиент не получил положенной суммы, а проведенная проверка вызывает сомнения, потребитель вправе организовать экспертизу в независимом центре. Если результаты подтвердили правоту покупателя, следует составить другое претензионное заявление. Главным приложением к нему в данном случае являются итоги последней проверки.

В документе необходимо указать требования о возврате положенной суммы за товар. В соответствии с п.1 ст.18 ЗоЗПП в случае наличия доказательной базы в пользу потребителя продавец обязан выплатить все денежные средства. Если и после получения второго письма реализатор не возместит всех расходов клиенту, тот вправе обращаться в суд.

Чтобы защитить свои права в судебной инстанции, не нужно платить государственные налоги, если общая стоимость взыскания не превышает 1 млн. руб. Однако, не каждый покупатель решается на судебные разбирательства. Ведь это требует не только много времени от человека, но сил и выдержки.

При положительном для заявителя решении суда продавец должен будет ему выплатить не только всю сумму за бракованный товар, но и покрыть расходы, связанные с пеней за просрочку

выполнения требований, нанесенным ему моральным ущербом. Иски на сумму до 50 тыс. руб. берет на рассмотрение мировой судья, большей стоимости – районный суд.

Реализатор не может отказать клиенту в возврате или обмене продукта, если у него нет фискального чека или квитанции на товар. Суд примет и свидетельские показания.

Если в продукции обнаружены дефекты, значит, есть повод ее вернуть обратно в магазин.

Осуществить данную процедуру возможно в случае наличия:

- дефектов в изделии, которые возникли еще во время производства товара;
- несоответствия комплектующих образцу, заявленного производителем;
- несоответствующего артикула, модели;
- нефункционирующей электроники;
- различных видов повреждений, не позволяющих изделию работать в нормальном режиме;
- дефектов, которые возникли при транспортировке;
- недостатков, не дающих товару выполнять главные функции.

Узнать о своих возможностях, как покупателя, при возврате продукта ненадлежащего качества, человек может в ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей».

Клиенту разрешается выдвигать следующие требования:

- снижения стоимости изделия в связи с плохим качеством товара;
- замены продукта на вещь того же или другого бренда с перерасчетом цены;
- разрыва соглашения о купле-продаже и возвращение денег;
- проведения ремонтных работ за счет продавца.

Потребитель вправе не объяснять причин своего отказа от изделия. Он может требовать от реализатора возместить другие

расходы, которые возникли в связи с применением некачественного продукта.

На замену вещи несоответствующего качества магазину дается неделя. В случае, когда торговцу нужно дополнительное время на проведение экспертизы, он может продлить срок до 20 дней. В исключительных ситуациях время продлевается до 1 месяца.

Законом установлен 10-дневный срок возврата продукции ненадлежащего качества по претензионному заявлению. Если за этот период администрация торгового центра не даст ответ, клиент вправе обращаться в судебную инстанцию.

Технически сложные устройства возвращаются продавцу на протяжении двух недель с момента покупки. Если время вышло, то совершить процедуру возврата возможно будет только при наличии существенных дефектов, или при нарушении ремонтного срока реализатором (45 суток). В случае отсутствия гарантии на товар данный период определяется законом – на протяжении 2 лет.