

# Возврат и обмен ювелирных изделий по закону о ЗПП



Иногда поход в дорогой ювелирный салон заканчивается не радостью от покупки, а большими хлопотами и проблемами. В большинстве случаев это связано с приобретением бракованной продукции.

Вернуть изделие покупатель вправе на протяжении 14 дней с момента совершения сделки. Однако, для этого нужны очень веские основания, ведь данный вид продукции входит в Перечень, запрещенных к возврату товаров. Как же разобраться в данной ситуации, учитывая нормы законодательства страны.

## Каким образом покупатель может сдать обратно ювелирные украшения или заменить их на другие?

Большинство клиентов ювелирных салонов уверено в том, что приобретенное изделие можно вернуть по закону, если оно не подошло по каким-либо причинам, на протяжении двух недель. Однако, данное предписание не относится к украшениям.

Ведь существуют другие правила, которые гласят что, данная категория продукции обмену и возврату не подлежит. Сделать это можно лишь в случае, когда на товаре обнаружен фабричный дефект. Но его наличие нужно доказать.

Такое положение вещей не раз пытались пересмотреть. Однако, до сих пор так никакие изменения и не были внесены. Нередко этим пользуются нечестные предприниматели. Таким образом, обменять возможно только продукцию, несоответствующего качества, или которая имеет дефекты.

Если на изделии был обнаружен брак, возвратитесь в салон и предъявите фискальный чек, свидетельствующий о совершении сделки, все ярлыки, имеющие описание товара. Хотя последняя деталь процедуры не является обязательной, однако, она способна увеличить шансы возврата.

На документацию, которая выдается вместе с товаром, указывает гарантийный срок. В случае, когда время службы на изделии не обозначено, продукцию можно вернуть на протяжении 2 лет с момента приобретения. Если клиент докажет свою правоту, то он получит полную сумму, уплаченную за товар.

**Существует несколько условий, позволяющих произвести процедуру возврата. К ним относят такие случаи, когда:**

- на изделие стоит неправильная проба. Печать не соответствует виду материала и другим его параметрам. Например, на браслете стоит «золотая» проба. На самом же деле украшение позолоченное;
- из изделия уже на следующий день выпали камни или другие элементы не по вине покупателя;
- часы, приобретенные в ювелирном салоне, перестали работать, или же сломался браслет;
- застежка на товаре перестала функционировать практически сразу после покупки, цепочка порвалась, имеются расшатанные и не закрывающиеся детали.

**Что следует предпринять при возврате?**

**Если на продукции обнаружены вышеперечисленные дефекты, обратитесь в магазин, в котором совершалась сделка. В случае, когда реализатор не примет изделие, и потребует проверить его качество, он должен будет оплатить все издержки, связанные с экспертизой.**

Не забудьте составить претензию. Этот документ является очень важным. В содержании опишите ситуацию и укажите точные причины возврата. При возникновении конфликтной ситуации, обратитесь в общество, которое занимается защитой прав потребителей.

Чтобы решить проблему мирным путем, сразу оговорите возможные пути обмена или получения положенной суммы.

Авторитетные ювелирные салоны очень часто идут навстречу своим постоянным клиентам. Они самостоятельно определяют время возврата изделия, возможность замены украшения другим, если оно не подходит по размеру.

Принесите в магазин ювелирное изделие в надлежащем состоянии. Оно должно иметь товарный вид, быть следов использования. Приложите к товару все бирки, ярлыки, фискальный чек. Иногда продавец требует погасить определенную сумму неустойки.

Когда по закону разрешается вернуть украшение несоответствующего качества назад в ювелирный салон? Совершить подобную процедуру возможно на протяжении двух недель. Этот период подтверждается законом. Если обнаружен дефект, верните продукт обратно продавцу как можно скорее.

Как гласит ОСТ 117-3-002-95, доказать свою правоту потребитель может в случае выявления невидимого брака или повреждения на протяжении полугода. Поэтому смело обращайтесь к сотрудникам салона и возвращайте некачественный товар.

Если гарантийный период определен самим производителем (до 2 лет), и недочет проявлял себя на протяжении этого времени, то верните, или обменяйте продукт по закону на общих основаниях 18 статьи.

Если гарантийный срок нигде не значится, обратите внимание на время службы украшения. В случае, когда изъян был выявлен на протяжении этого периода, продавец обязан вернуть всю сумму или отремонтировать изделие за свой счет.

Указать гарантийный срок вправе сам реализатор, если этого не сделал изготовитель. В противном случае, торговец также может определить этот период, но он не должен быть меньше, установленного производителем.

**Обратите внимание на эти важные детали при сделке. Ведь нередко недобросовестные продавцы уменьшают время гарантийного срока.**

В данной ситуации нужно придерживаться важных правил. Напишите претензионное письмо. В нем нужно указать все моменты сделки и причины обращения в магазин. Отправьте документ в форме заказного послания. Таким образом, у клиента будет подтверждение получения претензии получателем.

В документе опишите проблему, все выявленные дефекты, обязательно потребуйте заменить товар аналогичным продуктом, но соответствующего качества. Не забудьте о сроках выполнения обмена.

Если продавец проигнорировал письмо, не заменил изделие другим, подайте исковое заявление в судебную инстанцию. В нем укажите аналогичные сведения, которые были описаны в первой претензии.

К документу приложите чек, бирки, ювелирное изделие, вывод экспертизы и бланк, свидетельствующий об отправке заказного письма продавцу. Покупатель может претендовать на 3% пени за несвоевременную замену товара.