

Возврат крупногабаритного товара ненадлежащего качества



Не всегда и не все виды товаров покупатель может проверить на наличие брака во время покупки. Некоторые дефекты обнаруживают себя по прошествии какого-то времени или срока эксплуатации. Представители торговой организации тоже далеко не всегда в состоянии определить, соответствует ли продаваемая продукция стандарту качества и производственному эталону.

В связи с этим, не так редки ситуации, когда возникает необходимость возвращать изделия ненадлежащего качества продавцу или производителю. Механизм процесса возврата четко определен в Законе о защите прав потребителей и, как правило, отработан большинством торговых точек.

Как вернуть крупногабаритный товар ненадлежащего качества?

Не так часто, но все-таки случается, что вы приобретаете крупногабаритный товар в том числе, и в результате обнаруживаете дефекты в приобретении. В законе прописано, что забрать от вас крупногабаритный бракованный товар продавец обязан своими силами, либо вы сами должны организовать доставку.

Что делать, если вы обнаружили брак в своей крупногабаритной покупке?

Предъявите свои требования продавцу, а именно:

1. Просите обменять бракованное приобретение на аналогичный товар, но уже хорошего качества.
2. Наめкайте на снижение цены на товар ненадлежащего

качества.

3. Требуйте предоставить вам аналогичный товар хорошего качества с перерасчетом стоимости покупки.
4. Настаивайте на возврате денег за бракованный товар.
5. Попытайтесь отремонтировать бракованное изделие и просите продавца возместить вам затраты на ремонт.

Если речь идет о крупногабаритном товаре или бытовой технике, то смело настаивайте на возврате бракованного товара в течение всего гарантийного срока на изделие и требуйте возврата за него денег.

Если так получилось, что к тому времени, как выплыли проблемы с покупкой, магазин уже перестал работать, то предъявляйте претензии производителю.

Как правильно совершить возврат крупногабаритного товара с браком?

- Оформите на специальном бланке претензию в письменном виде и укажите в ней подробно все недостатки товара. Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один вам, второй продавцу.
- Если продавец или производитель захочет провести экспертизу качества изделия, то настаивайте на присутствии в проверке.
- Если у продавца в день обращения есть аналогичный товар хорошего качества, то просите произвести обмен в ближайшее время. В случае назначения экспертизы сроки замены увеличиваются до двух недель.
- Проконтролируйте, чтобы на обратной стороне вашего заявления был составлен акт о замене и визируйте своей подписью совершенный обмен, и то, что вы больше не имеете претензий к продавцу.
- Если же вы не хотите совершать обмен некачественного товара на качественный, то требуйте у продавца возврата денежных средств, уплаченных за покупку. После того, как вы составите заявление, продавец должен будет вернуть

вам деньги.

- В случае, когда в кассе магазина не оказалось требуемой для возврата суммы, продавец может растянуть оплату на 7 дней. Но, только по согласованию с покупателем.

Всегда помните, если вы купили бракованное изделие, то вы имеете полное право вернуть его в место приобретения. Это право зафиксировано в Законе о защите прав потребителей еще в 1992 году.

Поговорим о том, что такое крупногабаритный товар и есть какие-то характеристики, по которым товар относится именно к этой группе товаров.

В законе о защите прав потребителей есть статья 1 от 09.01.2002 года, там размещено подробное описание, какой товар считается крупногабаритным. В частности, устанавливается размер более 50 x 50 x 100 см. Как правило, такими товарами признаются:

- холодильники;
- пианино;
- швейные ножные машины;
- строительные материалы;
- мотоциклы;
- стиральные машины;
- велосипеды;
- мебель;
- спортивные и охотничьи лодки, а так же моторы к ним;
- автопокрышки и громоздкие механизмы и запасные к ним части и тому подобное.

Особенно важно, чтобы товар был признан крупногабаритным в том случае, когда он оказался бракованным. Это связано с тем, что доставка, как мы уже писали выше, крупногабаритных изделий для уценки, ремонта, замены и возврата проводится за счет сил продавца или производителя.

Если в месте нахождения покупателя ни продавца, ни

производителя нет, то доставка и возврат товара ненадлежащего качества может осуществляться силами покупателя. Но продавец (производитель, индивидуальный предприниматель) обязаны компенсировать расходы покупателю, связанные с доставкой (об этом четко написано пункте 8, статьи 19 Закона о защите прав потребителей).

Никто не может быть уверенным в том, что не столкнется с дефектом в изделии, не нарвется на фабричный брак, неполную комплектацию или не получит букет неисправностей в покупке. И если эта неприятность уже случилась с вами, то вам необходимо грамотно составить претензию на возврат товара.

Без знания некоторых правил и норм, прописанных в законе РФ тут никак не обойтись. Но знание закона даст вам возможность сохранить свои нервы, средства и соблюсти свои законные права.

В каких случаях стоит оформлять претензию о возврате товара в магазин?

Составляйте претензию на возврат изделия, если в процессе использования вы обнаружили дефекты и недостатки в изделии. Вернуть бракованный товар, это ваше законное право закрепленное статьей №18 Закона №2300-1 «О защите прав потребителей».

Важно! Требуйте полного возмещения уплаченных за товар средств, либо обмена на аналогичный товар, либо на похожий товар с подобными свойствами и функциями. Но имейте в виду, если продавец еще до покупки указал вам на недостатки в товаре, и вы письменно оформили согласие на то, что приобретаете изделие с дефектами, то принести его обратно уже не сможете. Чаще всего соответствующая метка ставится на платежном документе или гарантийном талоне.

Имейте в виде, что очень важно правильно составить претензию продавцу, от правильности оформления может зависеть, как быстро вашу заявку примут к рассмотрению, и какой будет ответ продавца.

Что нужно сделать, чтобы правильно составить претензию о возврате?

- Заполните документ в двух экземплярах, один отдайте продавцу, второй оставьте себе. Попросите на вашем экземпляре проставить отметку о том, что заявление получено. Как правило, такая отметка содержит дату документа и входящий номер.
- Начните претензию с подробного изложения обстоятельств покупки товара, не забудьте указать в документе дату, время и место совершения сделки.
- Подробно опишите товар, укажите все известные вам характеристики. Например, марку, модель, размер, комплектацию, цвет, размер, серийный номер.
- Максимально подробно опишите обнаруженные дефекты и обстоятельства, при которых они были обнаружены. Настаивайте на том, что из-за этих дефектов, эксплуатировать данный товар не представляется возможным.
- Предложите продавцу провести экспертизу качества за его счет, если тот имеет какие-либо сомнения о причинах возникновения неисправностей.
- Добавьте ссылки на соответствующие нормы в законодательстве, которые регулируют отношения между покупателем и продавцом.
- Статьей 18 закона РФ «О защите прав потребителей» напомните продавцу о том, что вы как покупатель имеете право на возврат товара при обнаружении в нем брака.
- Статьей 309 Гражданского кодекса РФ напомните продавцу о его обязанностях в отношениях с покупателями.
- Статьей 310 Гражданского кодекса РФ укажите на невозможность одностороннего отказа от исполнения законных обязанностей (в том числе по договорам купли-продажи).
- Статьей 503 ГК РФ напомните о ваших потребительских правах.
- Обязательно укажите, есть ли у вас на руках товарный или

кассовый чеки, и напомним на то, что знаете, что отсутствие этих чеков не считается основанием для отказа покупателю в его праве на возврат товара ненадлежащего качества. Чтобы убедиться в этом, достаточно заглянуть в пункт 5 статьи 18 закона о защите прав потребителей.

- Если вы собираетесь возвращать крупногабаритный товар весом более пяти килограмм, то заранее пропишите возможность доставки ее в магазин. Согласно пункту 7 статьи 18 обязанность по доставке полностью возлагается на продавца, но если вы будете организовывать доставку сами, то требуйте от продавца возмещения транспортных затрат.
- Излагайте свои мысли четко, лаконично, приводите факты и доказательства.
- Заверьте свою претензию подписью и росписью, не забудьте указать дату.

Полезные советы относительно возврата товара продавцу

Перед составлением претензии о возврате выясните полное юридическое правильное наименование продавца, у которого вы приобрели некачественное изделие. Эту информацию можно найти на товарном чеке, на кассовом чеке, в книге отзывов и предложений, на информационном щите, или в уголке покупателя.

Впишите в претензию данные о руководителе торговой организации или магазина. Его полные ФИО можно уточнить у работников магазина или посмотреть на официальном сайте торговой точки, если таковой имеется.

Не забывайте, что возврат это все-таки процесс, и он может значительно затянуться, если вы допустите ошибки в своих действиях. Поэтому к составлению такого заявления стоит отнестись очень серьезно и постараться не упустить ни одного важного аспекта. Чтобы вам было удобнее грамотно составлять претензии на возврат вашей недоброкачественной покупки, мы публикуем образец такой претензии.