

Возврат крупногабаритного товара по законодательству



Каким образом можно вернуть купленное изделие? Вы приобрели некачественную или бракованную вещь, а может быть, она вам просто разонравилась или не подошла по каким-либо характеристикам, и вы желаете её вернуть в магазин и забрать свои деньги обратно, или обменять на подобную? Как это сделать?

Каждый магазин имеет свою инструкцию и алгоритм действий в таких случаях, однако они не должны противоречить установленным Законом о защите прав потребителей нормам.

Человеку, незнакомому с юридической терминологией, процедура возврата вещи в магазин кажется сложной. Однако это не совсем так. Ниже описано, как нужно поступить в случае, если потребовалось вернуть (обменять) товар. Для того, чтобы сделать это, затратив минимальное количество времени и нервов, необходимо знать о существующих условиях возврата разных видов изделий.

Осуществление доставки и возврата крупногабаритной продукции

Закон о защите прав потребителей определяют крупногабаритным товаром такой, размеры которого превышают следующие параметры: 50 см в длину, 50 см в ширину, 100 см в высоту. Крупногабаритным изделием считают:

- холодильник;
- стиральную машину;

- мебель;
- ножную швейную машину;
- пианино;
- строительные материалы;
- мотоцикл;
- велосипед;
- автопокрышку;
- спортивную и охотничью лодку;
- и другие громоздкие вещи.

Данные свойства изделия имеют значение, например, при продаже покупателю некачественной крупногабаритной вещи. За счет магазина (или изготовителя, которые выполняет функционал продавца на основании заключенного с ним договора) осуществляются:

- доставка вещи для проведения ремонта;
- соразмерная уценка товара;
- замена и возврат покупателю аналогичной продукции.

Если эта обязанность не исполняется, или в ситуации, когда в месте нахождения покупателя отсутствует магазин продавца, возврат и доставка вещи могут производиться покупателем. Однако в этом случае продавец или изготовитель, выполняющий его функции на основании заключенного с ним договора, обязан компенсировать понесенные покупателем расходы на возврат и доставку таких изделий.

Поскольку определение крупногабаритного товара в Законе о защите прав потребителей недостаточно четкое, поэтому при определении стоимости доставки и компенсации понесенных покупателем расходов, должны учитываться размеры как самого изделия, так и его упаковки, а также вес товара.

Важно! В статье 18 Закона о защите прав потребителей указано, что крупногабаритный товар, вес которого больше 5 кг, возвращается и доставляется с целью его обмена (замены), возврата, уценки или ремонта за счет магазина (продавца,

изготовителя, импортера, ИП).

Если магазином не исполняется указанная обязанность, или в месте присутствия покупателя продавец (изготовитель) отсутствует, то доставить товар с целью его последующего ремонта, возврата, уценки или обмена (замены) может и потребитель. В дальнейшем расходы, понесенные покупателем в такой ситуации должны быть возмещены магазином (покупателем, изготовителем, импортером, ИП).

Для компенсации своих расходов покупателю нужно предоставить документы, выданные в транспортной компании, в качестве доказательств.

Продавец обязан компенсировать расходы потребителя на доставку и возврат изделия только в случае, если вещь некачественная. Продавец также вправе отказать покупателю в выплате возмещения указанных расходов, если доказана его вина в появлении дефектов и повреждений изделия.

Бесплатная доставка товара с большими габаритами осуществляется, если вещь:

- весит больше 5-ти кг;
- некачественная;
- повреждена не потребителем.

Важно: расходы будут возмещены, если доставка и возврат оплачены потребителем.

Качественной вещью считается та, у которой сохранены:

- все заявленные потребительские характеристики и свойства;
- товарный и внешний вид;
- оригинальная упаковка (с плёнкой, пенопластом);
- ярлыки;
- фирменные знаки;
- пломбы.

Если изделие имеет вышеуказанные признаки, то можно сказать, что оно качественное. Существуют определенные условия для обмена (замены) и возврата качественной вещи.

Согласно статьям 458, 459 Гражданского кодекса России претензии могут предъявляться только до момента, когда товар был передан покупателю. Если товар принят покупателем без указания в передаточном акте каких-либо дефектов, повреждений или недочетов, то в дальнейшем он теряет права ссылаться на их наличие. В случае обнаружения вмятин и царапин в товаре при доставке, покупатель не должен принимать поврежденную вещь.

Таким образом, на покупателя возложена обязанность во время доставки проверить товар внешне, его комплектацию.

В ситуации, когда покупатель отказывается от приёмки доставленного изделия, продавец обязан вернуть ему деньги за вычетом расходов на доставку вещи, в течение 10 суток с даты получения магазином соответствующего требования потребителя.

Какие потребитель имеет права, если он обнаружил в товаре дефект, повреждение или недостаток? Обнаружив неприятные следы на купленной вещи, свидетельствующие о её недостатках, потребитель может требовать:

1. Обменять вещь на подобную (аналогичную), имеющую ту же марку, модель или артикул.
2. Заменить изделие на товар другой фирмы, модели, артикула, марки с соразмерным уменьшением стоимости.
3. Уменьшить цену товара.
4. Незамедлительно и безвозмездно устранить недостатки изделия;
5. Возмещения расходов за проведенный ремонт;
6. Возврата денег и расторжения договора.

Указанные права закреплены в статье 18 Закона о защите прав потребителей, однако реализовать их покупатель может при условии, если наличие дефектов и других недостатков предварительно не оговаривалось в договоре.

В противном случае, если, покупая товар, потребитель был поставлен в известность об имеющихся недостатках, он не может ссылаться на них при возврате изделия. Например, уцененный мобильный телефон был куплен и все дефекты (царапины на корпусе) были оговорены заранее. На памятке имеется подпись покупателя. Такой телефон вернуть обратно по причине имеющихся дефектов не удастся.

Однако бывает, что покупатель знает о недостатке изделия до его приобретения. А после покупки, когда гарантийный срок еще не истек, обнаружен другой дефекты. И эти недостатки никак друг с другом не связаны. В такой ситуации потребитель вправе направить продавцу претензию. Статья 21 Закона о защите прав потребителей устанавливает срок для замены такого изделия – неделя с даты покупки.

Таким образом, в этой ситуации покупатель также может реализовать свое право на:

1. Возврат денег.
2. Обмен вещи на аналогичную (той же фирмы, марки, артикула и модели).
3. Замену товара на подобный (иной марки или модели, фирмы и артикула) с перерасчетом его цены.

Указанные требования должны быть направлены продавцу в течение 2 недель со дня покупки такой вещи.

Как должно выглядеть заявление (претензия) о возврате некачественного изделия? Оно пишется письменно от руки или набирается и распечатывается на компьютере. Подпись в конце документа проставляется лично с расшифровкой.

В шапке документа указывается ФИО руководителя магазина, торговой точки или иной площадки. Если данные неизвестны пишется просто название магазина. Обязательно указываются все известные реквизиты продавца: местонахождение (адрес), телефоны и иные контакты.

Далее необходимо написать сведения о покупателе (ФИО, адрес проживания, данные паспорта, контактные телефоны и эл.почта).

Ниже обстоятельно описываются события: дата и время совершения покупки, номер кассового или товарного чека, описание обнаруженных недостатков вещи, причины возврата и требования покупателя. Обязательно проставление даты и подписи внизу заявления.

Качественная продукция, в которой были обнаружены недостатки, может быть возвращена покупателем в течение всего срока годности и гарантийного срока. Некачественный товар можно вернуть обратно не позже 2 лет с даты приобретения.

При обнаружении дефектов в технически сложной продукции вернуть её обратно нужно в течение 2 недель. В более позднее время реализовать право на возврат такого товара можно при условии:

1. Нарушения продавцом законных сроков для устранения дефектов.
2. Выявления в процессе использования изделия существенного недостатка.
3. Товар более месяца в течение года находится в ремонте, и эксплуатация его была невозможна.

Согласно Перечню технически сложных товаров, например, к ним относят:

- мотоцикл;
- снегоход;
- телевизор;
- компьютер;
- яхта;
- трактор;
- катер;
- стиральную машину;
- мотоблок.

Вернуть деньги за некачественный товар продавец обязан в течение 10 суток с момента предъявления покупателем претензии (заявления). В этот же срок удовлетворяется и требование потребителя о выплате соразмерной стоимости вещи с недостатками.

При необходимости назначается экспертиза, которая проводится в 20-ти дневный срок с даты заявления. Заменить продукцию на подобную (или аналогичную), если она есть в наличии, продавец обязан незамедлительно, в противном случае срок продлевается до месяца.