

Возврат неисправного товара по гарантии



Случается так, что приобретенный товар имеет брак (дефект) или не соответствует заявленным к нему требованиям. Многие закрывают глаза на данный факт, несмотря на потраченную иногда большую сумму денег. Происходит это чаще от незнания законов, что в итоге ведет к неумению защищать свои права. Возможен ли возврат неисправного товара по гарантии? Читайте далее.

Нормы закона о защите прав потребителя, купившего бракованный товар

Для возврата бракованного товара, в первую очередь, необходимо ознакомиться с основными разделами закона «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1 (далее Закон). Во 2 главе документа полезно будет изучить ст. 18-21.

Они прописывают права потребителей, которые столкнулись с бракованным товаром:

1. Претензию можно подать в течение всего срока действия гарантии товара или срока его годности. При отсутствии и того, и другого (не установлены) максимальным временем для предъявления жалобы продавцу будет 2 года. В случае, когда продавец не значится представителем производителя товара, возврат можно выполнить лишь в 14-ти дневный срок. По окончании данного периода претензия подается уже изготовителю.
2. Покупатель имеет право потребовать выполнить возврат товара, заменить его на аналогичный приобретенному или произвести соразмерное снижение цены, если ему заранее

не сообщили о недостатках такого товара. Иногда бракованный продукт приводит к убыткам покупателя. При таком варианте возмещение обязан осуществить продавец (или производитель).

3. Покупатель имеет право требовать проведения экспертизы бракованного товара и присутствовать при ее проведении. Но если товар не будет иметь подтвержденных дефектов, то расходы по проверке качества оплатить обязан будет покупатель.
4. Если некачественный товар является крупногабаритным (5 кг и более), то оплату доставки выполняет продавец.
5. Доставка крупногабаритного (от 5 кг и выше) бракованного продукта для замены, уценки осуществляется за счет продавца. Покупатель имеет право самостоятельно привезти некачественный товар, а стоимость этих транспортных расходов обязан будет возместить продавец.

Помимо описанных выше прав покупателя, Закон содержит решение других возможных спорных вопросов между продавцом и покупателем.

Для начала разберемся, что относят к гарантийному сроку товара. Закон определяет срок гарантии как период, за который покупатель имеет право предъявить свои требования продавцу (или производителю) касательно приобретенного товара ненадлежащего качества, а покупатель, соответственно, обязан удовлетворить указанные требования. Начало срока гарантии – день приобретения товара. Если же неизвестна дата продажи, то за точку отсчета принимают дату изготовления. Согласно статье 5 Закона устанавливать гарантийный срок могут и продавец, и производитель. Но в случае, если изготовитель установил срок гарантии, то такой не может быть уменьшен продавцом. Последний имеет право лишь продлить его. Когда гарантийный срок никем не установлен, то он составляет 2 года с момента покупки товара (см. ст. 477ГК РФ).

Следует помнить, что изготовитель имеет право предъявлять определенные условия для предоставления гарантии на свой

товар. К ним относят инструкцию и правила эксплуатации товара. Гарантия распространяется на товар, если покупатель следует этим требованиям. Для владельца автомобиля, например, это будет регулярное прохождение техосмотра.

Согласно ст. 18 Закона если приобретенный товар оказался товаром ненадлежащего качества (исключение составляют технически сложные товары), то покупатель имеет право требовать от продавца:

- снизить стоимость товара соразмерно покупной цене;
- обменять товар на аналогичный;
- произвести ремонт товара бесплатно или компенсировать, понесенные на него расходы;
- вернуть полную стоимость товара.

Для технически сложных товаров разрешение вопроса несоответствия надлежащему качеству заключается в следующем: при выявлении существенных недостатков покупатель имеет право на обмен или возмещение полной стоимости товара. Указанные требования покупатель вправе предъявить в 15-дневный срок после совершения покупки, по окончании которого возможно лишь выполнение ремонта.

Как же самостоятельно определить дефект в приобретенном товаре? Можно ли это сделать? Да, изучив основные характеристики товара самостоятельно или применив профессиональный анализ. Однако недостатки (дефекты) не во всех случаях можно выявить благодаря визуальному осмотру или используя точную аппаратуру.

Различают недостатки двух видов:

1. **Явные** – те, что легко обнаружить, применяя составленные методики на раннем этапе: в процессе производства или перед реализацией товара. Это внешние (деформация, изменения цвета и др.), функциональные (снижение эксплуатационных характеристик) и биологические/химические (изменение свойств).

2. **Скрытые** – те, которые выявляются лишь в ходе эксплуатации товара.

Помимо перечня и характеристик дефектов важно знать и основные причины их появления. На наличие брака в товаре влияет и сам процесс производства, и транспортировка, и условия хранения.

По возможности исправления дефекты делят на устранимые и неустранимые. Определение их происходит как по наличию технической возможности устранения, так и с учетом экономической целесообразности корректировки качеств товара.

Ненадлежащее качество товара может причиняться производителем, продавцом или покупателем. В связи с этим выделяют такие дефекты:

Такие недостатки возникают при несоблюдении стадий производственного процесса и его норм. Эти дефекты напрямую влияют на потребительские свойства товара и способны нести опасность потребителю.

Для предотвращения таких проблем служит отдел технического контроля (ОТК), который является необходимым структурным подразделением производства.

Чтобы исключить вероятность покупки товара с производственным дефектом, рекомендуется внимательно читать этикетку, которая должна содержать ссылку на нормативный документ (ТУ, ГОСТ) и штамп ОТК с указанием № смены.

▪ **возникшие по вине продавца.**

Самый распространенный вариант возникновения дефекта у товара. Причина – отсутствие системы контроля качества, как при приемке товара, так и при хранении. Нередко возникает деформирование товара, потеря его товарного вида, снижение функциональных характеристик, химическое (биологическое) изменение качеств.

Неправильные условия (несоблюдение режима температуры и

влажности) и несоблюдение срока хранения, неправильное перемещение – факторы, влияющие на изменение дальнейшего качества изначально не бракованного товара.

Для предотвращения таких факторов торговой организации необходимо иметь четкую работающую систему контроля, которая содержит и предпродажную проверку товара.

- **возникшие по вине покупателя.**

Для исключения появления брака в приобретенном товаре, необходимо изучить правила его эксплуатации или рекомендации по применению, указанные на упаковке (этикетке).

При отсутствии выполнения описанных выше требований возможно появление следующих недостатков качества товара: потеря свойств товара (полностью или частично) вследствие неверной эксплуатации или нарушения условий хранения; механические изменения товара при внешнем воздействии (например, вмятины).

При наступлении таких результатов, возникших по вине покупателя, чаще всего возврат товара не представляется возможным. Единственным возможным разрешением проблемы есть ремонт бракованного товара в сервисном центре.

Немаловажным при решении спорного вопроса, возникшего между продавцом и покупателем по причине того, что товар имеет ненадлежащее качество, является знание законодательства.

Для правильного обоснования претензии к продавцу касательно качества приобретенного товара, необходимо предоставить письменное заявление. Основой для его написания послужит закон «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Чтобы в процессе возврата бракованного товара не возникло сложных ситуаций, важно помнить следующее:

- **отказ продавца принять некачественный товар при отсутствии чека карается по КоАП РФ.**

Когда продавец (поставщик) сообщает, что не примет обратно бракованный товар без соответствующего чека, то нарушает пункт 5 статьи 18 Закона. Текст документа однозначно трактует, что товар ненадлежащего качества подлежит обязательному возврату. Жизненные примеры говорят, что это довольно сложно реализовать.

При возникновении такой ситуации рекомендуется: а) подать письменные показания двух свидетеле, которые подтвердят факт покупки товара; б) составить письмо-заявление о возврате товара ненадлежащего качества на имя руководителя торговой организации. Применение таких мер позволит в дальнейшем обратиться в суд, если законные требования покупателя не будут выполняться. На практике проблема нередко решается в досудебном порядке.

- **повреждение или отсутствие упаковки не является условием для отказа принять некачественный товар.**

Часто бывает, что продавец считают упаковку товара его неотъемлемой составной частью. Поэтому при возврате выдвигают условие – обязательное наличие упаковки и ее целостности. Такое действие не является правомерным, потому что согласно Закону, тара не считается неотъемлемым элементом товара.

Для аргументации возврата бракованного товара без упаковки необходимо: обосновать, что наличие тары не изменяет эксплуатационные характеристики продукта; предоставить информацию о необходимости соответствия упаковки нормативному документу (ГОСТу).

Чаще всего упаковка товара не удовлетворяет требований ГОСТа, потому что производитель не соблюдает такие нормы.

В случае настоятельного отказа поставщика можно написать письмо, в котором уведомить его о своем намерении обратиться в Роспотребнадзор.

Такой весомый аргумент применяется в крайних случаях, т. к.

фактическое время рассмотрения жалобы данной организацией может длиться несколько месяцев.

- **возврат бракованного товара без паспорта возможен (согласно законодательству).**

Теоретически можно вернуть некачественный товар без предъявления документа, подтверждающего личность. Ход выполнения процедуры описан в статье 25 Закона. Согласно нему продавец имеет право требовать от покупателя предъявить документ, подтверждающий факт совершения покупки (товарный чек, накладную и др.).

Предоставление паспортных данных покупателем требуется при частичном или полном возврате денег за некачественный товар. Эти требования содержатся в Указании Банка России от 11.03.2014 №3210-У с целью осуществления правильной финансовой отчетности по торгующей организации. При замене или ремонте товара продавец неправомерен требовать паспорт.

Каким образом происходит возврат продукции, качество которой не соответствует заявленному, в подобной ситуации?

Знайте, что для возврата товара ненадлежащего качества, в первую очередь, необходимо обратиться к продавцу магазина. При его отказе удовлетворить требование о возврате средств, понадобится составить письменное заявление, адресованное генеральному директору фирмы. В таком документе нужно будет указать и объяснить причины претензии с описанием скрытых дефектов товара и предложением выполнить независимую экспертную проверку.

Жалоба может быть составлена в произвольной форме, однако с обязательным содержанием некоторых основных сведений: Ф.И.О.

заявителя, наименование (модель, артикул) товара, его стоимость, дата и место совершения покупки. Суть требования и дальнейшие намерения, в случае отказа в возврате бракованного товара, должны быть четко изложены. К претензии дополнительно потребуется приложить копии кассового чека и талона о гарантии.

При отсутствии ответа на письменное требование, возврат некачественного товара откладывается, покупатель имеет право за собственный счет провести экспертизу. При положительном результате проверки, т. е. факт брака будет подтвержден, можно обращаться в суд для решения вопроса возврата такого товара. При победе в суде покупатель имеет право требовать компенсации проигравшей стороной понесенных им затрат, в т. ч. морального ущерба.

Процедура возврата товара ненадлежащего качества, как правило, имеет длительный характер. Однако встречается то небольшое количество продавцов (изготовителей), которые дорожат имеющейся репутацией и сразу компенсируют стоимость проданного некачественного изделия. При обратном развитии событий – отказе и связанных с этим затруднений, покупатель может обратиться за помощью к юристу. Последний обозначит список действий, необходимых для решения проблемы и окажет помощь по составлению письменной претензии.