

# Возврат некачественного товара в магазин



Покупая вещь, любой потребитель хочет приобрести качественное изделие, соответствующее требованиям качества. Бывает, что сразу после покупки товар приходит в негодность, или покупатель находит серьезные недостатки, в связи с чем появляется желание вернуть некачественную вещь продавцу и вернуть уплаченные за нее денежные средства.

Ниже в статье пойдет речь о том, как осуществить возврат некачественного товара с наибольшей выгодой для покупателя. Чтобы ситуация разрешилась положительно для потребителя, будет полезно узнать об установленных правилах и алгоритме действий.

## **Какие сведения представлены в законе о защите прав потребителей по поводу возврата приобретенной продукции, если ее качество не соответствует заявленному?**

Многие потребители не задумываются, что товар любого качества, который не подошел по различным причинам, в большинстве случаев достаточно просто вернуть обратно. Продавец, заботящийся о своей деловой репутации, старается решить вопросы о возврате неподходящего изделия в пользу потребителя.

Если обратиться к законодательству, то шанс вернуть некачественный товар обратно продавцу значительно возрастает. Например, статья 18 Закона о защите прав потребителя закрепляет право каждого покупателя на проведение бесплатной экспертизы купленного товара. И если в процессе ее проведения

определится, что вещь – бракованная или некачественная, то деньги за такой товар продавец обязан вернуть. Часто такую проверку проводит сам продавец, или по настоянию покупателя.

Экспертиза товаров, устроенных технически сложно, например, сотовый телефон, телевизор, ноутбук, занимает довольно длительное время. На практике она может проводиться больше 2 недель, что превышает установленный законом срок для возврата изделия.

Если после покупки товара прошло длительный период времени, покупатель будет обращаться к независимому эксперту для доказательства, что брак – это вина завода-изготовителя, и по его причине вещь не может применяться по ее прямому назначению.

***Независимая экспертиза позволяет ответить на вопросы, по какой причине произошла поломка:***

- в результате неправильного использования и нарушения покупателем правил эксплуатации;
- из-за некорректного хранения изделия;
- по вине завода-изготовителя – заводской брак.

На основании заключения эксперта покупатель вправе предъявить требования о возврате товара, если подтвержден его брак, а продавец – не имеет право ему отказать.

Экспертиза для определения качества товара проводится за средства магазина. Иначе, покупатель может обратиться в судебную инстанции. В большинстве случаев, продавцы не заинтересованы в судебном решении дела, поэтому при появлении такого желания и покупателя, решают спорный вопрос в его пользу.

Статья 25 Закона о защите прав потребителя у покупателя имеется право на замену качественного изделия недовольственного назначения на подобный. Такой обмен осуществляется по следующим причинам: если вещь не подходит по

цвету, фасону, размеру, комплектации или габаритам. Период возврата установлен законом – он составляет 14 суток с даты покупки вещи.

***Существуют определенные условия, соблюдение которых необходимо, чтобы осуществить обмен товара:***

1. Сохранение потребителем товарного вида и потребительских свойств вещи, а также заводскую и медицинскую пломбу, фабричный ярлы. На товаре не должно быть явных признаков использования. В противном случае – такое изделие вернуть обратно не удастся.
2. Наличие товарного или кассового чека, другого подтверждающего покупку документа. Но даже в случае, если у потребителя не сохранился чек, то это не означает 100% отказ. Покупатель по Закону о защите прав потребителя может сослаться на показания свидетелей.
3. Купленная вещь не поименована в Перечне товаров, обмен которых не осуществляется. Данный список утверждается Правительством России.

Законом установлена обязанность продавца произвести возврат денег за 10 дней. Срок исчисляется с даты предъявления покупателем такого требования. Если срок нарушается – продавец уплачивает обязан выплатить сумму просрочки по 1% от стоимости изделия за каждый день.

Некачественным товаром является изделие, не пригодное к использованию по его прямому назначению, либо его недостатки ограничивают необходимый функционал.

По правилам, установленным для возврата некачественного изделия, это такие товары, о недостатках которого покупатель не был осведомлен в момент приобретения. Если же потребитель знал о существующих дефектах, и более того, приобрел товар по скидке из-за недостатков, то вернуть такое изделие вряд ли получится.

При покупке некачественной вещи покупателю предоставляется не

выбор несколько вариантов. ***В такой ситуации можно:***

- заменить товар на аналогичный, но качественный;
- обменять вещь на такую-же с соразмерным уменьшением цены;
- самостоятельно отремонтировать изделие и требовать возмещения расходов;
- сдать вещь продавцу на ремонт;
- уменьшить цену вещи соразмерно недостаткам;
- вернуть деньги.

Чтобы вернуть некачественную вещь покупателю нужно обратиться с соответствующим требованием в магазин, где этот товар приобретался. Лучше, если при обращении будет чек и документ, удостоверяющий личность (паспорт). В заявлении потребитель сообщает об обнаружении дефектов изделия и желаемом результате.

При отказе в замене товара на имя начальника магазина нужно составить претензию. В документе указываются выявленные недостатки и вариант потребителя. Претензия отдается администрации с проставлением подписи о приеме документа.

Необходимо знать правила и существующие особенности проведения экспертизы в таких случаях. На экспертизу могут направляться как продовольственные, так и непродовольственные товары. Особых отличий в процессе экспертизы этих товаров нет. Исключение – срок, в течение которого продовольственные товары и продукты питания остаются годными, и их можно исследовать.

Для непродовольственных экспертиз существует множество названий, в зависимости от прикладной области, к которой относятся проверяемые изделия. Покупатель имеет право присутствовать в процессе экспертизы.

***Для реализации этого права до покупателя должны быть доведены следующие сведения:***

- о времени и месте проведения;

- названии организации, проводящей экспертизы;
- данные эксперта.

***По ходу экспертизы потребитель может не только смотреть за действиями эксперта, но и имеет право:***

- интересоваться о предмете и задачах экспертизы;
- отмечать неточности и вносить замечания в акт экспертизы;
- ходатайствовать о добавлении вопросов для решения в процессе экспертизы.

Такое право потребителя на участие в процессе проведения экспертизы уменьшает шанс «заказной» экспертизы. Также необходимо обратить особое внимание на компетентность лица, проводящего экспертизу. У эксперта должен быть диплом, и необходимый стаж.

Бывает, что магазины направляют некачественный товар на экспертизу не в специализированные организации, а в сервисный центр. А заключение центра называют актом экспертизы. Это не соответствует требованиям, установленным законом.

***Чтобы вернуть некачественную вещь в магазин обратно, и получить свои деньги, нужно следовать определенной инструкции:***

- первое – составить претензию в письменном виде (2 экземпляра) с указанием своих требований;
- направить претензию покупателю (непосредственно в магазин или почтой);
- при вручении претензии руководителю, обязательно поставить на своем экземпляре отметку о получении;
- ждать истечения установленного законом срока.
- получить деньги или другую вещь;
- в случае отказа продавца – обратиться в инстанцию по защите прав потребителя, а далее – в судебную инстанцию.