

Возврат непродуктового товара ненадлежащего качества закон



Всем известно, если купленный товар бракованный или не соответствует заявленному описанию его функций, то можно отстаивать свои права и вернуть или обменять его. Но немногие знают, что делать, какие сроки возврата товара, с чего начать и закончить, чтобы был результат. Именно поэтому раскроем проблему для тех людей, которые столкнулись с этими вопросами и не знают на них ответа.

Каким образом закон регулирует процесс возврата бракованной непродуктовой продукции?

Есть закон, регулирующий права и обязанности между покупателем и продавцом (и т.д.) Закон «О защите прав потребителей» благодаря которому у потребителей появляются права на свою покупку и на защиту своих прав, если товар оказался «бракованный» или просто не отвечает заявленным требованиям.

Исходя из данного закона, у потребителя появляется право на информацию о товаре или услуге либо прочую нужную информацию.

Но есть некоторые нюансы, потребитель имеет право на предъявление претензии к продавцу (или исполнителю, изготовителю) если покупка действительно некачественная. Закон «О защите прав потребителей» говорит о том, что некачественный товар – это товар с несоответствующими заявленными характеристиками, указанными в договоре при покупке.

Еще покупка становится ненадежного качества, если она небезопасен для:

1. Жизни человека и его здоровья;
2. Экологии и окружающей среды;
3. Другого имущества, в бытовом использовании товара;

Например, некачественным товаром будет холодильник с шестью работающими режимами из 10. Значит, уже имеется несоответствие со своим описанием. Для любого случая становится неважным факт того, что по остальным показателям товар выполняет требования и функционирует.

Товары, которые получили дефекты в ходе транспортировки, неправильного использования владельцем, или неизвестной внешней силы, не включаются в разряд продукции с ненадлежащим качеством. Пример с кофеваркой поможет понять это детальнее. Допустим, владелец случайно уронил на кофеварку тяжелый предмет, в результате появилась видимая вмятина на корпусе. После случившегося товар не будут считать некачественным, так как дефект был допущен по вине владельца, а не производителя.

Распродажи и акции зачастую являются «рассадником» бракованных товаров, поэтому стоит быть более бдительным к покупаемым вещам. В частоте случаев, такие распродажи случаются по истечению срока годности товара, его дефектах или другой причине, но и об этом продавец обязан проинформировать потребителя. Если же продавец не дал нужной информации о товаре, а покупатель купил некачественную продукцию, то пострадавшая сторона имеет право выдвинуть претензию. Стоит указывать на качество товара и требовать замены бракованного товара либо возврата денег.

За бракованную покупку покупатель имеет полное право потребовать потраченную на нее сумму в полном размере.

Однако, для достижения цели и результативного разрешения проблемы следует соблюдать условия закона «купли продажи»

При сложившейся ситуации, когда человек приобрел брак, у закона есть два пути решения проблемы:

1. Обмен бракованного товара на другой качественный;
2. Скидка на товар;
3. Возврат средств, которые будут потрачены на ремонт товара;
4. Полная компенсация средств за купленный некачественный товар.

Стоит рассмотреть каждый случай в отдельности, и когда он будет применяться. У каждого есть свои нюансы.

Снижение цены на купленный брак будет возможно, если товар имеет незначительные дефекты, подлежащие самостоятельному ремонту, и товар может полноценно выполнять свои заявленные функции.

Если говорить об оплате ремонта, то ее применяют также, когда товар может полноценно функционировать после починки и будет соответствовать своим характеристикам.

Если товар категорически не пригоден для использования, и его заявленные характеристики отличаются, то его заменяют на другой хорошего качества.

Важно! Бывает, что при замене нужного товара нет. В этом случае продавец имеет право вернуть покупателю полную сумму за бракованную продукцию.

Для возврата денег за товара понадобится письменная претензия к продавцу (руководителю) и изготовителю.

При составлении претензии (пишется в свободной форме), нужно учесть то, что она должна быть грамотно построена, с четким объяснением недовольства и ссылками на закон «О защите прав потребителей»

[Скачать образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно здесь.](#)

Данные, которые ОБЯЗАТЕЛЬНО указываются:

1. Точное описание недостатков, указывающих на ненадлежащее качество товара;
2. Точный адрес покупки;
3. Дата приобретения;
4. Само требование, с указанием возврата потраченных средств или замену на качественный товар.

Товарный чек должен быть прикреплен к претензии. Бывают случаи, когда чек утерян, но даже если его нет, то это не причина для отклонения претензии.

Для написания претензии необходимо предоставить по экземпляру для каждой из сторон. У покупателя остается экземпляр с подтвержденным возвратом(указать ФИО, подпись сотрудника(который принял документ), его должность и дату).

Верно выполненная претензия и бракованный товар отдаются продавцу. Если продавец не согласен с предъявленными недовольствами покупателя, то организуется экспертиза, которая выясняет(или нет) дефекты у товара и несоответствие описанной характеристике.

Продавец сам оплачивает экспертизу, и она проводится в течение 10 дней.

Для объективных результатов экспертизы следует присутствовать обеим сторонам, чтобы избежать повторных разногласий.

Акт приема товара продавцом с указанными дефектами товара поможет покупателю оградить себя от ненужного вмешательства.

После проведения экспертизы создается акт с указанной причиной недостатков товара.

На заметку! Во избежание дополнительных поломок, желательно товар хорошо упаковать и хранить в безопасном месте.

Бывают случаи, когда покупатель берет уже испорченный товар, то в этой ситуации магазин возвращает полную сумму покупки.

Но! Если покупатель допустил дефект по своей вине и назначил

экспертизу, то он же и будет возмещать магазину стоимость проведенной процедуры.