

Возврат нерабочего товара по гарантии по закону



Когда мы делаем какую-то покупку в магазине, мы всегда хотим получить только максимум пользы, максимум удовольствия. Мы рассчитываем, что наши деньги будут отданы не зря, а покупка будет доставлять только радость.

Но это все наши ожидания, которые, к сожалению, не всегда оправдываются. Нередко возникают такие ситуации, когда появляется необходимость нести товар обратно продавцу. И чаще всего продавцы оказываются вовсе не рады такой проблеме в виде возврата бракованной покупки. И то, что изделие находится до сих пор на гарантии, все равно не прибавляет продавцам радости.

Из этой статьи вы узнаете:

- Как грамотно совершить возврат продукции ненадлежащего качества в период действия гарантийного срока?
- Каких правил стоит придерживаться, чтобы совершить возврат с минимальными временными и финансовыми затратами?
- Какие сроки гарантийного обслуживания, и на какие товары установлены российским законодательством?
- Какие необходимо предоставить продавцу при возврате покупки?

Как можно осуществить возврат товара с неисправностью, если в отношении него еще действует

договор гарантийного обслуживания?

Каждый из нас хочет чувствовать себя защищенным от неприятных сюрпризов вроде товара низкого качества. Поэтому нам очень хочется надеяться, что государство какими-то способами может нас защитить, оградить от этого и оказать поддержку, если все – таки подобная неприятность случилась.

Важно! Получить товар с браком после покупки, это не только испорченное настроение, но еще потраченное время и деньги. И в такой ситуации нам на помощь приходит Закон РФ о защите прав потребителей, который является основным регулятором в торговых отношениях между продавцами и покупателями.

Он содержит в себе нормы, регламентирующие обязанности и права сторон по обе стороны сделки. Позволяет покупателю восстановить свои нарушенные права и добиться справедливости.

Но чтобы воспользоваться всеми возможностями, которыми государство так щедро снабдило потребителей в России, следует как минимум, знать самые важные положения этого закона. Незнание своих потребительских прав очень негативно сказывается на проблемном процессе, в который попадает покупатель, особенно в случае возврата покупки.

Что такое гарантийный срок?

Это как раз один из вариантов защиты прав и возможностей покупателя, но он есть не для всех, а лишь для некоторых групп товаров. Более подробно о том, что такое гарантийный срок, написано в статье 5 пункте 3 вышеупомянутого закона.

В двух словах, это временной отрезок, в течение которого потребитель имеет право обратиться в магазин или к импортеру, чтобы решить проблему с ненадлежащим качеством товара. В течение гарантийного срока продавец, согласно закону, обязан удовлетворить требования покупателя.

Виды гарантийных сроков

Существует 2 вида гарантийных сроков и их длительность зависит от того, кто является установителем этой гарантии. Это может делать как продавец товара, так и непосредственно сам производитель.

Если производителем установлен определенный срок гарантии, то продавец, ни под каким предлогом уже не может его изменить в меньшую сторону. Если же он попытается это сделать и утверждать, что срока гарантии истек, то такие действия можно расценивать как противоправные по отношению к покупателю.

Длительность гарантийного срока может быть разной и тоже зависит от многих факторов, в зависимости от свойств и предназначения изделия. Например, на бытовую технику, обычно устанавливаются самые длительные сроки и два, три, и более лет.

С какого момента начинается действие гарантийного срока?

Гарантийный срок начинает исчисляться не со дня производства товара, а с момента его покупки потребителем. Если вдруг продавец не указал установленный срок гарантии на изделие, то покупатель вполне может самостоятельно найти эту информацию на сайте производителя. Так же он имеет право собственноручно вписать полученную информацию в гарантийный талон.

О чем говорит формулировка «пожизненная гарантия» на изделие?

Не так часто, но все – таки встречаются случаи, когда производитель в сроке гарантии указывает пожизненную гарантию. Но не спешите радоваться. На самом деле срок такой гарантии заканчивается сразу же в тот момент, когда продавец/производитель вдруг решит изменить наименование изделия. Или просто снимет этот вид товара с производства. Да и в законе РФ нет такого юридически обоснованного понятия как «пожизненная гарантия».

Поэтому, как только вы видите производителя или продавца, которые пытаются вас уверить в бесконечности такой гарантии,

сразу включайте критическое мышление. И смело ссылайтесь на Закон о защите прав потребителей, в котором такого вида гарантии не существует. В противном случае, по простодушию, при возникновении споров о возврате покупки, вы останетесь в проигрыше.

Если гарантийный срок у товара не указан?

При покупке группы сезонных товаров часто бывает, что о гарантийном сроке вообще ничего не сказано. В таком случае, согласно закону, вы имеете право на 6 месячный срок гарантии, данный вам законом РФ. И это означает, что в течение полугода вы смело можете обращаться за восстановлением своих нарушенных прав в соответственные инстанции.

Так же вам будет полезным знать, что при ремонте изделия в сервисном центре товара находящегося на гарантии, сроки гарантии автоматически продлятся на время этого ремонта.

О доставке на гарантийный ремонт

Когда возникает ситуация, где товар необходимо доставить на ремонт по гарантии, то появляются и вопросы, кто будет оплачивать эту доставку, где товар будут ремонтировать, и кто будет доставлять его из сервисного центра обратно потребителю.

Если в договоре не указано иное, то все расходы по этому процессу и организацию его, несет на себе продавец либо производитель. Чтобы заранее подстраховаться себя от различных неприятных сюрпризов, необходимо крайне внимательно отнестись к качеству оформления гарантийного талона.

Что следует знать о гарантийных талонах?

До подписания этого документа обязательно убедитесь, что вам дали именно тот талон, который соответствует образцу талона производителя вашего изделия. У каждого производителя есть свои особенности в таких документах.

Обязательно убедитесь, все ли реквизиты в талоне заполнены

верно:

- Дата;
- Производитель;
- Код товара;
- Печать продавца;
- Ваша подпись.

Срок службы товара

Не путайте срок службы товара и срок его годности, с юридической точки зрения, это разные понятия. Но общее у них одно, в течение действия этих сроков при неисправности изделия, продавец может нести ответственность.

Сроки возврата на некачественную покупку могут очень различаться. Рассмотрим наиболее распространенные ситуации, когда покупатель может требовать вернуть деньги за товар некачественный.

Возврат денег за некачественный товар: сроки

10 дней со дня предъявления претензии о возврате суммы за покупку-это и есть, утвержденный законом о защите прав потребителей, срок возврата. Статья 22 этого закона указывает именно такой временной отрезок.

Столько же дней дается по закону на удовлетворение требований о том, чтобы уменьшить цену за бракованный товар или возместить расходы по ремонту третьими лицами.

Важно! Если продавец нарушает ваши законные права, отказывает вам в возврате денег, игнорирует ваши претензии и не принимает под любым предлогом заявление о возврате, то вы имеете полное право подать в суд на такого горе – продавца.

Сроки для устранения недостатков в изделии

Если покупатель согласен, то сделать ремонт некачественного изделия продавец обязан в минимально возможные сроки, если

подобный срок не оговорен заранее и не зафиксирован письменно. Причем точная цифра этого срока не обозначена.

В этом случае под минимальным сроком нужно понимать время, достаточное для подобного вида работ. Если же этот срок фиксируется в письменном виде, то в любом случае он не должен превышать 45 дней.

Решение о сроке для ремонта может быть принято по взаимному согласию. Но ни в коем случае не должно быть навязано в одностороннем порядке со стороны продавца. Чтобы избежать этого, не забывайте в претензии указывать нужный вам срок. Тогда продавцу придется либо подстраиваться под ваш срок, либо укладываться в самый минимальный.

Бывает, что в процессе ремонта становится понятным, что дефекты в установленный срок убрать невозможно, тогда можно перезаключить соглашение с продавцом с указанием нового срока. А можете и не перезаключать, в таком случае у него пойдет просрочка в исполнении работы, и вы будете иметь полное право на выплату неустойки.

Важно! Если по каким-то причинам у продавца нет запчастей, нужного оборудования для ремонта и т.д., то это не причина для перезаключения соглашения о продлении сроков.

Особенности ремонта изделий для длительного пользования

Особенность ремонта таких изделий заключается в том, что продавцы обязаны дать вам в течение трех суток другой товар с идентичными функциями, и доставить замену за свой счет. Но чтобы получить это право, покупатель должен сам написать об этом заявление.

Аналог не может быть предоставлен только в одном случае, если изделие входит в перечень. Например, автомобиль, товары для термообработки, мебель, электробытовая техника (бритва, электробигуди, плойки, фены и т.п.).

Обмен дефектного товара: сроки

- Претензия об обмене бракованного изделия должна удовлетворяться в течение недели, а если производится экспертиза, то в течение 20 дней.
- Если аналогичного товара для замены нет, то обмен бракованного изделия должен совершиться в течение 30 дней.
- В случаях, когда для обмена товара нужно более 7 дней, продавец по вашему запросу, обязан предоставить вам для использования аналогичный товар с такими же свойствами в течение трех суток.
- После замены старого товара на новый, гарантийный срок начинает отсчитываться заново.

Какие сроки даются для проведения экспертизы дефектного товара?

Необходимость в экспертизе возникает при наличии спора между сторонами о причинах появления дефектов. Конечно, с протухшей банкой кукурузы продавец точно не станет возиться и проводить экспертизу, а вот что касается дефектов в телефоне, стиральной машине, холодильнике, то, скорее всего да. Именно экспертиза качества и будет назначена. Не забывайте, что покупатель так же имеет право присутствовать на экспертизе, как и продавец.

Само заявление-претензия с требованием возврата. Туда должны входить:

1. реквизиты продавца, можно взять с чека значение ОГРН;
2. данные паспорта;
3. индекс и адрес регистрации;
4. подробное описание товара;
5. подробное изложение сути вашего недовольства, то есть претензии (не подошел размер, не нравится фасон и так далее);
6. требование о компенсации ущерба;
7. товарный или/и кассовый чеки, если таковые имеются;

8. гарантийный талон или сервисную книжку (по желанию)

Претензия пишется в двух экземплярах, для продавца и для вас, причем ваш вариант должен быть с подписью продавца.

Важный момент! Если до покупки, продавец не поставил в известность о скрытых, явных дефектах в изделии, то у покупателя возникают особые права относительно сделки:

- Право на снижение цены на товар.
- Право на бесплатный ремонт в минимальный срок.
- Право на возмещение расходов по ремонту изделия третьими лицами.
- Право на возмещение расходов по ремонту, сделанному самостоятельно.
- Право на полный отказ от сделки и возврат денег.
- Право на замену на аналогичный качественный товар.

Об онлайн покупках

На товар, купленный дистанционно действуют немного другие правила и сроки для возврата. Так как у вас нет возможности воочию увидеть покупку, то вам дается 7 дней на возврат товара после получения по абсолютно любым причинам. И неважно хорошего он качества или нет.