

Возврат сложного технического товара ненадлежащего качества



Что делать, чтобы вернуть некачественный товар продавцу? Возможно, товар стал вам уже не симпатичен, и вы хотите от него избавиться, вернув свои денежки или обменять? Об этом и многом и другом вы всех подробностях узнаете в данной статье.

Несомненно, свои правила есть в каждом магазине. Но есть и общие установленные законы, регулирующие защиту прав потребителей. Давайте поговорим о том, как именно действовать и в каких ситуациях, чтобы сберечь свои нервы и время. Разные типы товаров предполагают и разные условия возврата. Разобраться в этом не так сложно, как может показаться на первый взгляд.

Мы поможем вам верно написать заявление, составить претензию о возврате товара. При необходимости проконсультируем, как и куда обращаться обычному потребителю, в случае отказа продавца идти вам навстречу.

Как вернуть товар со сложным внутренним устройством?

Технически сложный товар можно вернуть на протяжении пятнадцати суток после приобретения и лишь в случае нахождения недостатков в процессе использования. Это общие основания для возврата такой группы товаров.

Вариантов разрешения проблемы возможно два: либо возврат продавцу, либо обмен на аналогичную модель такого же или иного производителя.

Возврат или обмен товара хорошего качества из этой группы по причинам «не устраивает, не понравилось, не подошло и т.д.» невозможен. Подробную информацию о технически сложных товарах, не подлежащих возврату, можно найти в специальном перечне.

Что делать, если прошло больше пятнадцати дней после приобретения?

В этом случае процесс возврата или обмена на протяжении гарантийного срока еще больше усложняется, и становится возможным только в следующих случаях:

- Товар обладает каким – либо дефектом.
- Продукция с проблемой находится на исправлении у продавца либо у организации, и существует нарушение сроков исправления товара.
- Общая совокупность дней, в которые покупатель пользовался товаром, составила не больше 30 суток в течение каждого года гарантийного срока. А все остальное время товар находился на ремонте у продавца или в сервисном центре.
- Во всех других ситуациях покупатель может отремонтировать дефектный технически сложный товар за свои деньги с согласия продавца.
- Покупатель вправе предъявить документы, подтверждающие расходы по ремонту, продавцу и потребовать их возмещения. В свою очередь, продавец обязан будет их возместить. Но возможна аналогичная ситуация с ремонтом и за счет средств продавца.

Что такое существенный недостаток? Это дефект, который невозможно исправить, и который не позволяет пользоваться изделием по назначению.

Виды существенных недостатков:

- Проявляющийся неоднократно даже после его исправления.
- Требующий значительных денежных и временных затрат для его починки.

- Недостаток, с которым использование товара становится небезопасным для жизни.

Технически сложный товар – это товар, утвержденный перечнем в Постановлении Правительства Р.Ф. от 10 ноября 2011 г. № 924.

В этот перечень входят:

- Летательные аппараты, работающие с помощью двигателя, как внутреннего сгорания, так и электродвигателя.
- Транспорт на основе двигателя внутреннего сгорания или электродвигателя.
- Машины и оборудование, предназначенные для использования в с/х, созданные на основе двигателя внутреннего сгорания или электродвигателя.
- Транспорт, который нужен для передвижения по снегу, и создан на основе двигателя внутреннего сгорания или электродвигателя. Плавающие транспортные средства, работающие на основе двигателя внутреннего сгорания либо электродвигателя.
- Оборудование навигации и беспроводной связи для бытовых нужд, оборудование спутниковой связи, в конструкцию которого входит сенсорный экран, способный выполнять две и больше функций. Системные блоки, компьютеры и портативные устройства, а так же ноутбуки.
- Лазерные либо струйные многофункциональные устройства.
- Мониторы с цифровыми блоками управления. Комплекты спутникового телевидения.
- Игровые приставки, телевизоры и проекторы с цифровыми блоками управления.
- Цифровые фото- и видеокамеры с объективами к ним.
- Оптическое фото- и кинооборудование, с цифровым блоком управления.
- Бытовая техника: холодильники и морозилки; посудомоечные и стиральные машины, кофеварки; кондиционеры; электрические и комбинированные плиты и духовки; электрические водонагреватели с электрическим двигателем или микропроцессорной автоматикой.

Важно! Особенности возможности возврата и обмена технически сложного устройства стоит интересоваться заранее, еще до покупки. И на это есть ряд причин.

Товары, включенные в список постановления, можно поменять или вернуть назад по упрощенной схеме. Эта возможность связана с тем, что покупаемое устройство имеет высокую сложность. И потребитель может быть просто не полностью проинформирован о функционале продукции и его возможностях.

Именно поэтому закон предоставляет защиту и предлагает более упрощенные правила возврата. Это относится и к исправным товарам хорошего качества.

Разночтениям и разным толкованиям утвержденный перечень не подлежит. Поэтому попытки убедить продавца, в том, что вещь имеет технически похожие свойства с конкретным товаром из перечня Постановления, будут безуспешны.

К примеру, планшет поменять таким же образом не возможно, ведь его нет в перечне. Указывать на схожесть планшета и ноутбука – глупая трата времени и нервов.

Внимание! При покупке товара, потребитель вправе требовать показать ему весь функционал и возможности прибора. Это поможет избежать ненужных хлопот в будущем. Продавец обязан предоставить исчерпывающее описание товара, и ответить на все образовавшиеся вопросы

Если вас не устраивают функции, комплектация, габариты, другие характеристики, то ни обмен, ни возврат технически сложного товара все равно невозможны. Это зафиксировано в Постановлении Правительства РФ

«Об утверждении Правил продажи отдельных видов ...» № 55 от 19.01.1998 г.

Исключения возможны, когда такая группа товаров покупается дистанционно в интернет – магазинах. Тогда товар можно

отправить обратно продавцу в течение 7 суток после доставки (часть 4 ст.26.1 Закона № 2300-1). Такие допущения в возврате связаны с тем, что при покупке онлайн отсутствует возможность познакомиться с товаром напрямую.

Согласно закону на протяжении четырнадцати дней устройство возможно без проблем вернуть продавцу, причем день покупки не будет считаться первым днем отсчета. То есть по факту у покупателя будет 15 дней на раздумья.

Возврат технически сложного товара с дефектом достаточно прост, так как доказывать ничего не придется. Редко требуется экспертиза за счет продавца, но это весьма нечастые случаи.

Существуют только 2 варианта возврата:

1. отказаться от товара и получить назад уплаченную за него сумму;
2. требовать обменять бракованный товар на аналогичное качественное устройство.

В случае превышения защитного срока, начинают действовать общие правила ЗоЗПП – при поломке потребитель имеет полное право на гарантийное обслуживание и ремонт.

Бывают случаи, когда устройство оказывается ненадлежащего плохого качества.

Исчерпывающая информация об экспертизе, о диагностике и ремонте устройства, находится в гарантийном паспорте. Обычно он помещается в коробку вместе с каждым устройством.

При обнаружении неисправностей покупатель может просить провести сервисное обслуживание. Как правило, гарантийный период колеблется в интервале от 12 до 24 мес.