

Возврат технического сложного товара надлежащего качества



Все люди постоянно посещают различные магазины, торговые центры, рынки с целью приобретения тех или иных товаров. Повседневные покупки продуктов питания и хозяйственных товаров не сравнятся с покупками крупных вещей. Товары такого плана, как автомобиль, компьютер, мобильный телефон покупаются сравнительно редко и не подлежат обмену.

Иногда долгожданная покупка приносит разочарование новому владельцу. Причинами этого является много факторов: обнаружен брак производства, перестал нравиться цвет, размер новой вещи, на деле товар оказался совершенной противоположностью заявленных характеристик и многое другое. Такие факторы толкают покупателей на совершение возврата товара обратно в магазин с целью вернуть себе потраченные денежные средства либо же обменять на аналогичный товар. Если причиной возврата стает низкое качество или брак, то процесс возврата протекает без проблем.

Каким образом можно вернуть продукцию со сложным внутренним устройством, если ее качество соответствует заявленному?

Современный мир нельзя представить без технически сложных товаров. К ним относят машины, различную электронную и бытовую технику. Призвание всех этих предметов – упрощение нашей с Вами жизни. Но в некоторых случаях все происходит с точностью наоборот и эти товары приносят кучу проблем и даже могут негативно сказаться на Вашем здоровье.

Если Вы купили устройство, но после поняли, что функционал новой вещи Вас совсем не удовлетворяет, в голове возникает сразу же куча вопросов, ведь товар не плохого качества и не содержит брака. Что делать в первую очередь и куда обратиться за помощью? Какие законодательные документы, нормы могут помочь в сложившейся ситуации?

14 дней с момента совершения покупки являются граничным сроком и если они еще не прошли, Вы без проблем сможете вернуть изделие. Такое право Вам предоставляет Закон «О защите прав потребителей» ст.25 п.1 (далее – Закон). Стоит подчеркнуть, что дата совершения покупки не является точкой начала отсчета. Имейте в виду этот факт при возникновении споров с продавцом. По сути получается, что на возврат товара есть в запасе не 14, а 15 дней.

Важно! Необходимо знать обязанности продавца при возврате товара. Он должен возместить деньги за возвращенный товар в течение 10 дней согласно ст.22 Закона No 2300-1. Если производится обмен товара, на это выделяется 7 дней. Но бывают ситуации, когда товара нет в наличии, тогда обмен должен быть произведен в течение месяца, об этом говорит ст.21 того же закона.

Факторы, которые исключают возможность вернуть технически-сложный товар: поломка произошла вследствие халатного, небрежного отношения с устройством; товар является одним из пунктов перечня товаров, которые нельзя вернуть согласно законодательству.

Группы товаров, которые вернуть нельзя:

- зарегистрированное гражданское оружие;
- оборудование для разных газовых установок;
- телефонные аппараты и факсы для стационарного использования;
- электронные инструменты для музыки;
- микроволновые печи;

- мультиварки и пароварки.

Свою претензию касательно неудовлетворительного качества товара в обязательном порядке нужно изложить в письменном виде и направить поставщику. Надо вложиться в 2 недели. Если этого не сделать надлежащим способом и если в будущем дело дойдет до судебного разбирательства, Вы можете получить отказ в иске.

По истечению гарантийного термина Вы уже не сможете обменять товар на новый или, тем более, получить возмещение денег за него, невзирая на то, что устройством Вы даже не пользовались и оно абсолютно новое. Доказать этот факт просто невозможно. У каждой операции есть свои сроки выполнения, так что все следует делать вовремя и не совершать необдуманных покупок.

Вывод – отслеживать гарантийный период следует очень внимательно и не откладывать с возвратом, если возникают сомнения. А перед совершением покупки, хорошенько взвесить все за и против, во избежания подобных ситуаций в будущем.

Постановлением Правительства РФ №924, датированным 10 ноября 2011 г., все технически сложные товары были сгруппированы в один официальный список:

- Летательные аппараты с двигателями внутреннего сгорания (по тексту – ДВС) либо электродвигателями.
- Средства для наземно передвижения, в основе которых также лежат ДВС или электродвигатели.
- Сельскохозяйственная техника и оборудование с ДВС или электродвигателями.
- Передвижная техника по снегу, создана на базе ДВС или электродвигателя.
- Средства для плавательного передвижения, созданы основываясь на ДВС или электродвигателе.
- Устройства беспроводной связи, навигационные устройства для бытовых потребностей, включая спутниковое спецоборудование.
- Процессоры, системные блоки, компьютеры, портативные

- устройства, ноутбуки, планшеты и т.д.
- Струнные и лазерные устройства, осуществляющие много функций.
 - Дисплеи с цифровым блоком управления.
 - Наборы спутникового телевидения.
 - Приставки для игр с цифровым блоком управления.
 - Проекторы, телевизоры с цифровым блоком управления.
 - Цифровые фотокамеры и видеокамеры, а также объективы.
 - Цифровое оптическое фотооборудование, кинооборудование.
 - Вся бытовая техника, в основе построения которой лежат электрические двигатели или микропроцессорная автоматика.

Бывают ситуации, что брак или дефекты технически сложного товара обнаруживаются уже после совершения его покупки. В таком случае покупатель имеет полное право расторгнуть договор купли-продажи и затребовать от продавца возмещения денежных расходов, понесенных при совершении покупки. Также можно требовать замену товара на аналог не обязательно одной и той же марки, можно и другой. В случае расхождения цены, следует произвести ее перерасчет. Все это законно можно оформить в течение 15 дней, включая день покупки.

Если же Вы не вложились в этот срок, Ваши требования могут быть удовлетворены только в нескольких случаях:

- если Вы выявили наличие значительного недостатка товара;
- выявили несоблюдение установленных Законом сроков ликвидации недостатков купленного товара;
- если товар после очередного устранения явного недостатка или дефекта не может быть в использовании на протяжении каждого последующего гарантийного срока общей длительностью больше чем 30 дней.

Из всего этого следует вывод – **даже если приобретенный Вами товар относится к списку технически сложных товаров, Вы все равно можете произвести обмен, следуя рекомендациям, которые приведены далее.**

В первую очередь следует выбрать подходящее под Ваши желания требование, ссылаясь на ст.18 Закона. Вариантов всего 2: либо заменить некачественный товар, либо затребовать возмещение денег. Остановить свой выбор необходимо всего на одном варианте, указывать оба (то есть, просить или замены товара, или возврата денег одновременно) не стоит, это не корректно.

Далее, если Вы решили заменить товар, то должны учитывать такие условия: еще не наслал 15 день после совершения неудачной покупки; выявление значительного, грубого изъяна купленного товара; были нарушены сроки, отведенные Законом на ликвидацию этого недостатка; если товар не способен нормально или в полной мере функционировать в течении каждого гарантийного термина, который начинается с момента возврата товара после не первого устранения неполадок, и срок этот в общей совокупности равен более 30 дней.

Важно! Если же вы решили требовать возврата денег за приобретенный низкокачественный товар, то перед обращением в магазин необходимо заранее написать заявление и составить грамотно претензию.

На основании п.5 ст.18 Закона у продавца нет оснований не принять у Вас товар, если Вы выполнили все вышеуказанное. Он обязан либо обменять его, либо же привести аргументы, доказывающие Вашу вину в неисправности товара. Замену бракованного товара он должен произвести в течение 7 дней после предъявления Вами претензии. Если товар нуждается в дополнительной экспортной проверке качества товара, срок возврата продлевается до двадцати дней, на протяжении которых и проводится проверка товара.

Если верить Закону, то после всех проведенных действий Вам обязаны поменять некачественный товар на новый, но в жизни не всегда все так гладко складывается. Зачастую продавцы либо сразу отказываются принимать товар и просят Вас провести независимую экспертизу самостоятельно, либо же проводят проверку качества на месте с сотрудниками магазина и приходят

к выводу, что с товаром все в порядке, соответственно Вы уходите ни с чем. В таких ситуациях Вам необходимо в любом случае обратиться за помощью к специалистам, чтобы они провели свою независимую экспертизу.

Если после проведения экспертизы низкое качество, производственный брак или дефекты товара подтверждается, то следует написать претензию еще раз и повторно вручить ее продавцу.

Но на этот раз среди требований следует указать и сумму компенсации затрат, понесенных на проведение экспертизы. Согласно п.1 ст.18 Закона в обязанности продавца входит и компенсация таких расходов, при наличии подтверждающего документа (акта проверки, заключения эксперта).

В большинстве случаев после этого все требования потребителя удовлетворяются, но если Вам все же отказали, или удовлетворили не в полном объеме, стоит перейти к следующим действиям – обращение в суд. Несмотря на сложность этого этапа, его прибыльность оправдывает Ваши ожидания и накажет недобросовестного продавца по заслугам.

Для обращения в суд Вам нужно составить исковое заявление, государство освобождает потребителя от уплаты пошлины за обращение в суд. Потребитель в праве сам выбрать суд. Теперь речь пойдет о компенсации не только стоимости товара, независимой экспертизы, но и возмещении морального ущерба. На сегодняшний день это очень популярно и иногда сумма возмещения морального ущерба в разы преувеличивает сумму стоимости товара. Также теперь каждый день будет расти пеня согласно ст.23 Закона. Не стоит бояться, надо всегда действовать и добиваться поставленных целей!