

Возврат товара 45 дней



Случаются ситуации, когда необходимо осуществить возврат товара по каким-либо причинам. В данной статье мы рассмотрим, как осуществить возврат товара за 45 дней, а также рассмотрим все нюансы закона «О защите прав потребителей».

Приобретая товар, покупатель рассчитывает получить качественную продукцию, которая будет приносить удовольствие от эксплуатации, однако в некоторых случаях покупка приносит разочарование. В случаях, когда товар оказывается бракованным, либо происходит поломка, потребитель вправе потребовать возмещение ущерба с продавца.

Такие случаи в отношениях между продавцом и покупателем нередкие. Поэтому каждый покупатель должен знать свои права и иметь возможность их отстаивать, ведь оплачивая покупку, каждый человек имеет право на приобретение качественного товара. Часто случается, что продавец отказывает покупателю на претензии о качестве товара, объясняя это тем, что товар уже находился в эксплуатации, и повторная продажа такого товара невозможна. Многие покупатели, услышав такую версию, разворачиваются и уходят, смиряясь с пустой тратой денежных средств. Считается ли этот отказ законным и как поступить в данной ситуации, разберемся ниже.

Что говорит закон о возврате приобретенной продукции за полтора месяца?

Одна из самых распространенных причин возврата товара – поломка бытовой техники до окончания гарантийного срока. В случаях, когда электроника ломается, главное не начинать устранять поломку самостоятельно, иначе осуществить возврат

станет просто невозможно. Ремонтные работы с гарантийными товарами должны производить исключительно специалисты сервисных центров.

Срок ремонта по гарантии по закону составляет не более 45 дней. Проще говоря, в течение этого срока специалисты сервисного центра должны выявить и исправить поломку товара, а также доставить вашу технику в место сдачи, то есть за этот срок вы должны получить уже исправный товар. Как гласит Ст.20 закона «О защите прав потребителей», если продукт был сдан в ремонт, то на срок ремонта потребителю должны предоставить равнозначную замену.

Но не все товары входят в категорию предоставления равноценной замены. Полный перечень товаров, подлежащих замене на время сервисного обслуживания утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55.

В соответствии с ФЗ РФ «О защите прав потребителей», существует ряд причин, подлежащих возврату приобретенного товара:

- брак производственный;
- поломка товара в период гарантийного срока;
- истечения срока годности;
- несоответствие качественных характеристик, заявленных на упаковке товара;
- неподходящая вещь для покупателя по некоторым причинам (размер, цвет, высота, не полная информация и так далее), чаще всего такие несоответствия касаются покупок через интернет.

Претензию о производстве ремонта или замене товара, обязаны удовлетворить после диагностики товара и выявления именно технических сбоев товара. Иными словами, если выясняется, что товар был использован не по назначению, либо был умышленно поврежден, такой товар не подлежит замене и ремонту. При сдаче в сервисный центр необходимо иметь в обязательном порядке

кассовый чек, либо другой документ, подтверждающий сделку.

Для того чтобы исключить неловкие ситуации, при возврате некачественного или поврежденного в гарантийный срок, необходимо ознакомиться с перечнем товаров, которые не подлежат возврату и обмену на законном основании:

- товары личного пользования (гигиенические, медицинские препараты, парфюмерия, косметика);
- стройматериалы, которые продаются погонными метрами;
- текстиль;
- нижнее и постельное белье, чулочно-носочная группа товаров;
- ювелирные изделия;
- оружие и комплектующие к нему;
- транспортные средства;
- растения и животные.

Данные ограничения предусмотрены во избежание мошеннических действий, умышленной подмены, подделки, возврата за ненадобностью и гигиены. Осуществляя покупку данных групп товаров, необходимо вместе с продавцом убедиться, что товар действительно хорошего качества, не имеет брака и повреждений, а также соответствует заявленным качествам.

Важно помнить! В крупных магазинах достаточно часто можно встретить «хитрые» акционные вывески, которые кричат о скидках, акциях и так деле. Ниже на вывесках, как правило, всегда указано, что товар не подлежит обмену и возврату.

В данном разделе мы рассмотрим, кто должен нести ответственность за гарантийный ремонт и компенсировать расходы при самостоятельном проведении ремонта.

Законодательство РФ гласит, потребитель вправе сделать ремонт самостоятельно, после которого он предъявляет продавцу документ о взыскании расходов, связанных с ремонтом некачественного товара. Чаще данные ситуации происходят, если продавец не в силах произвести гарантийный ремонт оперативно в

связи с удаленностью места расположения продавца.

Также ремонт может выполнить третье лицо, например, физическое лицо, имеющее специализированный диплом и разрешение на проведение подобного рода работ. Кроме того, за помощью можно обратиться к юридическим организациям, выполняющих подобные работы в соответствии со всеми разрешениями и сертификатами.

В случае проведения самостоятельного ремонта, покупатель имеет право на возмещение затрат в следующих случаях:

- при проведении ремонта покупателем, возмещаются затраты на: комплектующие, доставку за редкие запасные части, стоимость инструментов и оборудования одноразового использования;
- в случае проведения ремонта сторонними организациями, возмещается ущерб: за доставку и приобретение запасных частей, стоимость расходных материалов, инструментов и так далее.

Что делать если в течение 45 дней не производился ремонт? Для начала стоит напомнить руководству сервисного центра, о статье закона 23 ОЗПП, что в случае просрочки по гарантийному сроку, со следующего дня после 45 гарантийных, потребитель вправе требовать 1% пени за каждый просроченный день. Если сотрудники сервисного центра так и не поторопились, то стоит направить письменную претензию в адрес сервиса.

В претензии необходимо указать, о направлении искового заявления в суд, если в кратчайшие сроки не будет произведен ремонт товара.

Иногда ремонт затягивается из-за длительных поисков нужных запасных частей, однако это никак не влияет на требование отремонтировать в 45-ти дневной срок.

Если покупатель требует замены на равноценный товар, то продавец обязан произвести замену в течение 7 дней с момента подачи заявления потребителем с такой просьбой.

Также покупатель вправе требовать возврата денежных средств за неисправный товар, осуществлен возврат денег, должен быть в течение 10 дней со дня подачи заявления о возврате.

Если продавец по каким-либо причинам не хочет заменять неисправный товар, либо возвращать деньги за такой товар, в этом случае лучше обратиться в общество по защите прав потребителей, Роспотребнадзор или прочие сторонние организации, защищающие права потребителей.