

Возврат товара на гарантийном сроке



Гарантийным считается тот товар, который имеет документальное подтверждение, т.е. талон о гарантийном сроке, чек или договор.

Иногда у покупателя возникает путаница касательно сроков, изложенных в Законе «О защите прав потребителей» (далее – Закон), что нередко ведет к трудностям в решении вопроса возврата товара. Изложенная ниже информация направлена на ознакомление с процедурой возврата товара по гарантии, которая позволит самостоятельно оформить заявление на обмен (возврат), не прибегая к помощи юриста.

Защита прав потребителей при осуществлении возврата приобретенного товара

Когда возникает конфликтная ситуация между покупателем и продавцом, которую невозможно решить, тогда потерпевшая сторона (покупатель) вправе обратиться в Роспотребнадзор для защиты своих прав. Данная федеральная служба, которая осуществляет надзор в области защиты прав потребителей, имеет территориальный орган в каждом регионе, куда необходимо обратиться при возникновении проблем с возвратом товара.

Частой причиной возникновения спорной ситуации между потребителем и продавцом является процедура возврата товара, как соответствующего качества, так и имеющего дефекты. Права покупателя при проведении возврата или обмена товара, а также основания для выполнения этих процедур изложены в Законе.

Данный Закон (п. 1 ст. 18) закрепляет за покупателем право выполнить обмен или возврат приобретенного товара, если последний имеет дефекты, т.е. относится к товарам ненадлежащего качества. Такой товар подлежит процедуре обмена на: исправный и аналогичный по характеристикам товар того же производителя; аналогичный по характеристикам товар, но другой торговой марки. При невозможности осуществить обмен некачественного товара покупатель может требовать уменьшения его покупной цены, бесплатного и незамедлительного устранения дефектов или компенсацию средств на их самостоятельное исправление.

Помните, что покупатель вправе совершить возврат или обмен некачественного товара в том случае, если недостатки такого товара не были оговорены между ним и продавцом в момент совершения покупки. При согласии покупателя приобрести товар с определенными дефектами необходимо наличие документального подтверждения, чем является соответствующая запись в талоне о гарантии или иных документах, свидетельствующих об оплате товара.

Когда покупка потребителя относится к категории технически сложных товаров, то он вправе ее вернуть лишь при наличии обнаруженного брака (дефекта). В этом случае письменное заявление с требованием о возврате (обмене) предоставляется продавцу не позднее 15 дней с момента покупки товара.

После окончания данного периода технически сложный товар подлежит процедуре возврата, если имеются определенные условия:

- имеется существенный дефект товара, и его дальнейшая эксплуатация покупателем не представляется возможной;
- использование товара по назначению невозможно в течение суммарного периода, который составляет более 30 дней за каждый год гарантии, даже при проведении необходимого ремонта по устранению брака (неисправностей);
- представитель магазина (сервисного центра) превысил срок

гарантийного ремонта, т.е. выполнение работ по исправлению дефектов производилось больше 45 дней.

Перечень товаров, что считаются технически сложными, утвержден законодательно (Постановление Правительства РФ № 924 от 10.11.2011). К таковым относят: определенные категории транспортных средств; компьютеры, факсы, телефоны; телевизоры, видеотехнику, фотоаппаратуру; некоторую бытовую технику; мобильные и спутниковые устройства и пр.

Следует помнить, что отсутствие документов, подтверждающих оплату товара, в том числе чека (товарного или кассового), не относится к причине, по которой продавец может отказать клиенту в процедуре возврата товара (качественного или с дефектами). Данное право потребителя закреплено Законом (п. 1 ст. 25 и п. 5 ст. 18).

Если вернуть необходимо товар, к качеству которого со стороны покупателя нет претензий, т.е. должного качества, то он должен отвечать следующим требованиям: сохранены товарный вид и бирки (при наличии), упаковка не повреждена.

Важно помнить, что совершить процедуру возврата (обмена) товара возможно, если такой не относится к продовольственным и не входит в Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату (Постановление Правительства РФ № 55 от 19.01.1998).

Гарантийным считается срок, за который покупатель может требовать устранения дефектов в некачественном товаре, а продавец (производитель) обязан удовлетворить данное требование. За качество товара ответственность несет продавец (как представитель изготовителя) либо сам изготовитель до его передачи покупателю. В случае, когда дефекты товара возникли по причине невыполнения клиентом правил его эксплуатации, транспортировки или хранения, тогда ответственность за несоответствующее качество продавец не несет.

Началом отсчета срока гарантии следует считать:

- день передачи товара покупателю, если договор не предусматривает другие условия;
- день изготовления товара, в случае отсутствия документов, подтверждающих день его покупки;
- день доставки товара, если он был приобретен дистанционно (интернет-магазин, каталог).

Обслуживание товара по гарантии производится без оплаты. Если покупатель не нарушил правил использования (или хранения) товара, то дефекты товара, что возникли по вине продавца (изготовителя) должны быть устранены бесплатно. Обслуживание (ремонт) товара несоответствующего качества выполняется сотрудниками сервисного центра. Такие представительства фирм-изготовителей должны иметь соответствующие права на выполнение работ.

Временной промежуток, за который покупатель может обратиться к продавцу с требованием произвести возврат товара по гарантии, установлен в ст. 19 Закона.

Право покупателя совершить возврат товара несоответствующего качества, как в период гарантийного срока, так и срока годности, закреплено в п.1 ст. 19 Закона. Подать претензию клиент вправе не только продавцу, а и производителю (или импортеру). Максимальный период, за который покупатель может подать претензию касательно возврата товара, определяется исходя из наибольшей величины: будь то срок гарантии, срок согласно договору или установленный Законом срок (2 года).

Процедура исчисления срока, согласно которому покупатель вправе вернуть товар по гарантии, содержится в п.2 (ст. 19 Закона).

Начальным днем отсчета периода гарантийного срока следует принимать:

- день, когда товар был изготовлен (при отсутствии возможности определить день покупки);
- день начала соответствующего сезона (зимний, весенний,

осенний, летний) для определенных групп товаров (обувь, одежда);

- день доставки товара клиенту при торговле, проводившейся дистанционно (через интернет-магазин, по каталогу). Если такую дату определить нельзя, то принимают дату заключения договора.

В случаях, когда срок гарантии на товар отличается от такого же срока на его комплектующие, тогда отсчет общего срока выполняется по максимальному сроку гарантии (п.3 ст. 19 Закона): или в целом на товар, или на его отдельную комплектующую.

Покупатель вправе предъявить требование продавцу установить для товара максимальный период гарантии. Невыполнение данного права покупателя является нарушением Закона и может быть защищено им в суде (ст.17).

Продавец обязан ознакомить покупателя с информацией о гарантийном сроке (п. 4 ст. 10).

Законное право покупателя обратиться к продавцу с претензией касательно несоответствующего качества товара и после истечения срока гарантии закреплено в п.5 ст. 10. Этот период не должен превышать 2 года. В этом случае доказательство того, что дефекты товара возникли до покупки, а не во время его использования должен предоставить потребитель.

Если дефекты товара возникли до приобретения его покупателем, то срок, в течение которого может быть предъявлено требование продавцу на устранение недостатков товара, может быть увеличен до 10 лет (п. 6 ст. 10). В такой ситуации покупатель должен доказать, что дефекты товара возникли до совершения покупки.

Определить причину и время возникновения недостатков товара потребитель может при проверке его качества экспертной организацией.

Процесс оформления процедуры возврата товара не зависит от его

качества и заключается в следующем:

- потребитель составляет письменное заявление-требование на возврат (обмен) товара. Помимо паспортных данных, в нем заявитель указывает причину, согласно которой его требование должно быть удовлетворено;
- составленное заявление передается продавцу (его представителю) и заверяется подписью принявшего. При отказе продавца в приеме данного документа, покупатель вправе передать его по почте заказным письмом с уведомлением получателя о вручении. Тогда продавец обязан принять заявление в срок 10 дней с момента получения (ст. 22 Закона). Если товар имеет соответствующее качество, то продавец должен принять письменное заявление покупателя непосредственно после его передачи и выплатить полную стоимость покупки в 3-дневный срок;
- при отказе продавца осуществить процедуру возврата или обмена товара (на аналогичный, но без неисправностей) покупатель вправе обратиться для защиты в территориальный орган Роспотребнадзора или в суд. В первом случае составляется претензия, во втором – исковое заявление. Госпошлина за обращение с покупателя не взимается.

Помните, что в той ситуации, когда причины появления дефектов товара не установлены, то по Закону (п. 5 ст. 18) экспертную проверку этого товара обязан выполнить продавец. По длительности она не должна превышать 45-ти дневный срок. Покупатель вправе находиться на всех этапах проверки, а продавец обязан уведомить покупателя о месте и дате ее проведения. Если результаты экспертизы не устраивают одну из сторон, то они могут быть оспорены в суде.