

Возврат товара ненадлежащего качества по гарантии



К сожалению, не всегда предоставляется возможность проверить продукцию во время покупки, потому многие недочеты и дефекты выявляются в процессе использования. Зачастую продавцам и представителям торговых марок не хватает профессиональной компетенции, чтобы установить соответствует ли продукция, которая подлежит сбыту, требованиям качества. Именно по этим причинам возврат продукции – частая практика, которая отработана до мелочей, особенно в больших торговых сетях.

На данный момент лишь немногие покупатели знают, что отстаивать свои права при покупке некачественного товара не только возможно, но и достаточно просто. Все, что необходимо для успешного решения данной проблемы – строгое соблюдение сроков, условий и порядка возврата некачественного товара.

Что говорит закон о возврате некачественного товара?

Основным документом, которым необходимо руководствоваться при решении любых проблем относительно регулирования взаимоотношений продавца и покупателя в сделках купли -продажи народного потребления является Федеративный закон «О защите прав потребителей», который был введен 07.02.1992гг. Государственной думой за номером 2300 – 1. Данный свод статей регулирует деятельность в сфере розничной торговли, а также оказании услуг.

В законе прописаны права потребителей на приобретение товара различных категорий, а также способы информирования продавца о наличии изъянов или дефектов продукции, выявленных после совершения покупки. Таким образом, Федеративный закон

определяет способы и методы реализации прав потребителей.

На каких условиях возможен возврат товара в течение его гарантийного срока сказано в предписаниях закона, защищающего потребительские права – в статье № 19. А именно: любой потребитель вправе вернуть товар, имеющий определенный срок гарантии.

Осуществление возврата подразумевает несколько вариантов:

- Обмен приобретения;
- Снижение изначальной стоимости;
- Устранение дефектов;
- Возврат потраченных денежных средств.

Исходя из индивидуальных потребностей, покупатель может выбрать любой вариант. Также правила торговли основываются на вышеуказанном законе (с новейшими поправками), Гражданском кодексе, нормативно – правовых актах. Указанный список документации должен в обязательном порядке быть в торговых точках, где происходит реализация или продажа товара.

Исходя из Федерального закона «О защите прав потребителей», можно утверждать, что продукцией несоответствующего качества можно считать любой товар, который имеет недостатки, а именно товар не соответствует:

- Требованиям, прописанным в правовых актах;
- Целям потребителя, о которых был заранее осведомлен продавец;
- Требованиям, указанным в законодательстве относительно данной категории товаров;
- Образцам или описаниям, которые рассматривались во время или до совершения покупки;
- Условиям сделки между продавцом и покупателем.

Отнести недостаток в разряд «существенного» можно в случае, когда:

- Он не подлежит восстановлению;
- Недостаток проявляется вновь, спустя определенное время после ремонта;
- Затраты на устранение дефекта значительно выше стоимость товара.

Подводя итог, можно утверждать, что некачественным товаром считается продукция, которая не соответствует изначально заявленным характеристикам и на протяжении эксплуатационного периода не может быть использована по назначению.

К примеру, товаром ненадлежащего качества может послужить миксер, работающий только на 3 скоростях, вместо заявленных производителем – 6. Несмотря на тот факт, что данный бытовой прибор в принципе работает и его можно использовать по назначению, потребитель без труда может совершить возврат миксера.

Однако осуществить возврат покупки, дефект которой возник вследствие неправильной эксплуатации или воздействия непреодолимой силы – невозможно, так как дефект возник не по вине производителя. Такую продукцию нельзя относить к некачественным товарам. Любой товар с истекшим сроком годности также попадает в категорию несоответствующих качеству и не подлежит реализации через торговую сеть. Туда же относится товар, который не имеет срока годности по необъяснимым причинам.

Относительно товара, который был уценен продавцов вследствие выявления дефектов, также действуют определенные правила:

- Представитель торговой организации должен упомянуть о недостатках товара во время совершения сделки;
- Продавец должен также сообщить о том, что возврат товаров с уценкой не предусмотрен в законодательных актах.

Потребитель вправе не только осуществить обмен или возврат бракованной покупки, но также:

- Потребовать оплаты доставки товара в место приобретения;
- Потребовать компенсацию в виде суммы денег, когда торговая сеть нарушает регламент возврата, установленный законодательством;
- Лично контролировать проведение экспертизы;
- Ограниченное количество времени использовать аналогичный товар, представленный продавцом на время экспертизы;
- Получить компенсацию в виде определенной суммы денег за причинение вреда здоровью или серьезных убытков, понесенных в момент эксплуатации бракованного товара.

Для того чтобы при процедуре возврата не возникло трудностей, нужно соблюдать ряд необходимых условий:

- Дефект товара должен возникнуть вследствие неправильных действий со стороны продавца или производителя, но не возникать из-за неверных действий со стороны покупателя;
- Заявление составляется соответственно действующим правилам и должно быть подано в определенный срок;
- Товар действительно должен иметь видимый недостаток;
- При подаче заявления покупатель представил документ, удостоверяющий личность (паспорт);
- Некачественный товар не входит в категорию продукции, не подлежащей возврату (лекарства, средства личной гигиены).

Согласно закону, товар, качество которого не соответствует заявленным характеристикам, можно вернуть в период действия гарантийного срока или срока годности, однако если такие рамки установлены не были, то товар подлежит возврату в течение двух лет с момента приобретения. Если дефект был выявлен у сложных технических приборов, вернуть их следует не позднее 15 дней с покупки.

Но есть возможность сделать это несколько позднее, если:

- Продавец нарушил регламент устранения дефектов;
- В процессе использования прибора был выявлен

существенный недостаток;

- За весь гарантийный период товар невозможно было эксплуатировать больше месяца ввиду его постоянного местонахождения в ремонте.

Со списком технически сложных товаров можно ознакомиться в Постановлении Правительства РФ 1997 г. за номером 575. Примером таких товаров может послужить: снегоход, мотоцикл, катер, телевизор, различная бытовая техника и прочее.

Установленным сроком, в течение которого должно быть не только составлена претензия, но и осуществлена передача некачественной продукции торговому представителю, считается 10 суток. Если возникнет необходимость экспертизы товара, срок может варьироваться до 20 дней с момента обращения потребителя.

Произвести замену товара на аналогичную модель необходимо в самые минимальные сроки, однако если на складе отсутствует схожий товар, то на его замену продавцу дается 30 дней. Заявка на частичную выплату должна быть одобрена не позднее 10 дней.

Как оформить процесс возврата низкокачественного товара?

При составлении заявления на возврат вовсе не обязательно строго следовать правилам, так как предписанных законодательством требований к составлению подобных документов нет. Однако текст должен быть лаконичным, достоверным и составлен относительно нормативно – правовых актов.

Минимум, который должен быть включен в заявление:

- Персональные и контактные данные заявителя;
- Полное название ответственного лица, к которому обращена претензия;
- Дата приобретения товара и прикрепленное подтверждение (в виде чека);

- Перечисление дефектов, выявленных в процессе использования покупки;
- Указание срока годности продукции или отсутствие такового;
- Точная формулировка требований к продавцу;
- Подкрепленная ссылка на основной нормативный документ «О защите прав потребителей»;
- Дата составления заявления и личная подпись потребителя.

Заявление необходимо составить в 2 экземплярах. Одно уйдет в личное пользование продавца, а на другом необходимо поставить печать, подпись торгового представителя и дату принятия заявления.

При возникновении спорных ситуаций с торговым представителем, которому подается заявление, можно заявить о нарушении прав потребителя в вышестоящие инстанции, особенно если данный факт подтвердят свидетели, находившиеся в момент подачи заявления в магазине.