

# Возврат товара ненадлежащего качества



Каждый покупатель в нашей стране имеет право вернуть продавцу товар, характеризующийся ненадлежащим качеством. Это право закреплено в действующем законодательстве. Основными нормативно-правовыми актами, регулирующими этот вопрос, является закон ФЗ «О защите прав потребителей» и Гражданский Кодекс РФ. В этих источниках подробно расписаны все права, которыми обладает потребитель, а также подробное руководство по их использованию. В частности, регламентирована процедура возврата изделия ненадлежащего качества.

К подобным товарам можно отнести изделие, которое имеет какие-либо серьезные изъяны и недостатки. Продавец несет ответственность только в случае отсутствия гарантийного срока на приобретенный товар. В случае, если дефект произошел не по вине продавца в возврате может быть отказано. В Федеральном Законе, защищающем права потребителей, подробно расписаны все условия, при которых возврат подобного товара все же возможен.

## Какой закон утверждает право покупателя вернуть бракованный товар?

Потребители в нашей стране, столкнувшиеся с покупкой некачественных товаров, должны руководствоваться информацией, опубликованной в ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей».

***Покупатель может потребовать:***

- Уменьшения заявленной стоимости товара (скидки);
- Замены изделия на аналог, имеющий схожие характеристики.

При этом продавец обязан произвести перерасчет;

- Возвращения уплаченных средств, то есть расторжения договора;
- Возмещения средств, которые были потрачены на ремонт товара. Покупатель может потребовать провести ремонт за счет продавца, не уплачивая никаких денежных средств.

Покупатель имеет возможность выдвинуть любое из вышеперечисленных требований, не объясняя причин своего выбора. Кроме того, потребитель может потребовать компенсации ущерба, который был нанесен некачественной покупкой.

Сроки замены подобного товара строго ограничены и составляют 7 рабочих дней. Бывают случаи, когда необходима специальная проверка или экспертиза товара. В этом случае срок продлевается до 20 дней. Если же у продавца нет соответствующего аналога для замены изделия срок может быть увеличен до 1 месяца.

Срок в 10 дней действует в случае, если покупатель оформлял официальную претензию. Продавец не может самовольно продлевать, установленные законом сроки, это является нарушением. В этом случае потребитель может решать дело через суд.

Товары, относящиеся к группе технически сложных можно вернуть в течение 14 дней. Если этот срок уже прошел, то возврату могут подлежать только товары, имеющие существенные дефекты. Также возврат такого товара возможен, если изделие многократно сдавалось в ремонт, но дефект так и не был устранен, либо продавец нарушил ремонтные сроки, которые составляют 45 дней.

Вернуть товар ненадлежащего качества можно в течении всего срока действия гарантии, или в течение 2 лет после покупки, если гарантию продавец не предоставил.

***Кроме того, что покупатель имеет право вернуть или заменить товар ненадлежащего качества, он также может:***

- Потребовать возмещения средств за доставку бракованного товара в магазин или офис продажи;
- Предъявить требование о компенсации, если со стороны продавца наблюдаются какие-либо нарушения в процедуре возврата и обмена;
- Присутствовать во время проведения экспертизы купленного товара;
- Пользоваться аналогичным товаром, если таковой предоставил продавец на время проведения экспертизы;
- Получить компенсацию, если бракованный товар нанес существенный урон здоровью или финансовому положению покупателя.

***Однако, для того чтобы осуществить возврат бракованного товара на законных условиях важно выполнить целый ряд условий:***

- Дефект должен быть получен не по вине покупателя;
- Заявление на возврат товара должно быть оформлено в соответствии с установленным образцом;
- Срок подачи этого заявления не нарушен;
- Наличие существенного недостатка у приобретенного товара;
- Потребитель обязан предъявить паспорт во время подачи заявления о возврате товара;
- Возвращаемое изделие не относится к перечню товаров, не подлежащих обмену и возврату. Этот список также сформирован в законодательстве.

Покупатель имеет возможность вернуть купленное изделие в течение всего периода, установленного гарантией или сроком годности. В некоторых случаях, продавая товар, продавец не указывает эти сроки. Тогда действует общее правило согласно которому товар можно вернуть в течение двух лет, со дня осуществления покупки.

***Изделия, относящиеся к категории сложных технических товаров можно вернуть в 15-дневный срок. Нарушение установленных сроков возможно лишь в определенных условиях:***

1. Продавец нарушил сроки, предоставленные для устранения дефекта;
2. Дефект обнаружен только в результате эксплуатации;
3. Изделие несколько раз сдавалось в ремонт, но дефект так и не был устранен.

Технически-сложные изделия имеют особые условия возврата. Поэтому перед осуществлением этой процедуры важно проверить относится ли возвращаемое изделие к этой категории. Полный список технически сложных изделий зафиксирован в Постановлении Правительства № 575 от 1997 г.

Денежная компенсация за товар, характеризующийся ненадлежащим качеством осуществляется в 10-дневный срок, который отсчитывается со дня предъявления письменной претензии. Если проводится экспертиза качества, то срок может продлиться до 20 дней.

Обмен бракованного товара на качественный аналог проводится сразу, если в магазине или на складе имеется соответствующее изделие. В случае его отсутствия назначается срок в 30 дней.

Многие торговые компании дорожат своей репутацией, поэтому возвращают денежные средства сразу, не дожидаясь поступления претензии. Поэтому необходимо сначала устно проинформировать продающую сторону о необходимости возврата. В случае получения отказа обязательно оформить заявление в письменном виде.

***В заявлении обязательно указать следующие данные:***

- Руководителя продающей организации;
- Дату приобретения товара;
- Название товара (его артикул и модель, если таковые имеются);
- Характер дефекта и как он был выявлен;
- Стоимость изделия.

Обстоятельства покупки важно описать как можно подробнее, чтобы продавцу не потребовалось уточнить дополнительную

информацию. Письменное заявление рассматривается продающей стороной в течении 10 дней. Если эти сроки нарушаются по вине продавца, взимается по 1 % с каждого дня.

Спустя 10 дней продающая сторона может удовлетворить требования потребителя или принять решение о проведении экспертизы. Если экспертизой установлено отсутствие вины продавца в появлении дефекта, покупатель должен возместить все убытки, потраченные на проверку. В случае отсутствия вины продавца в обнаруженном дефекте денежные средства не возвращаются.