

Возврат товара после проверки качества



На современном рынке представлен огромный ассортимент товаров (от самых известных и популярных брендов до новейшей продукции), которые могут удовлетворить требования даже самых взыскательных покупателей.

Именно поэтому после совершения покупки иногда бывает достаточно трудно определить, является ли товар оригинальным, а также соответствует ли он в полной мере заявленным характеристикам. На практике такие сомнения возникают достаточно часто.

В большинстве случаев проблемы с купленным товаром возникают из-за сокрытия продавцом фактов наличия поломок в изделии. Также причиной может стать неправильная эксплуатация технически сложного товара.

Какой закон предусматривает возможность возврата купленного товара после осуществления проверки его качества?

В нормативно-правовом акте «О защите прав потребителей» сказано, что продавец может провести проверку качества изделия в случае, когда присутствуют какие-либо сомнения относительно поломки, о которой заявил покупатель. Как долго длится подобная проверка? Какие требования к данной процедуре установлены законодательством?

Опираясь на пункт 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» РФ от 07.02.92г. за № 2300-1 можно говорить о

том, что продавец (изготовитель, ответственное лицо, уполномоченная организация и так далее) должен принять у покупателя товар, качество которого не соответствует заявленному и при необходимости провести экспертизу.

В свою очередь потребитель может настоять на личном присутствии во время проведения экспертизы. Данное право призвано для того, чтобы защитить интересы потребителей от необоснованных разногласий или заявлений со стороны торговых представителей организаций.

Следует отметить, что при выполнении проверки товара потребитель не может руководствоваться пунктом 1 статьи 18 этого же нормативно-правового акта, так как до проведения испытания товара у покупателя и продавца нет никаких оснований утверждать, что изделие имеет дефект.

Именно поэтому право на проведение проверки качества – важный этап, который может помочь в разрешении спорных ситуаций между двумя сторонами.

Ответ на данный вопрос, к сожалению, не прописан в законодательстве, поэтому четких сроков, в течение которых должен быть решен вопрос, нет. Однако есть две позиции, которые стоит брать во внимание, оговаривая даты экспертизы.

В п.1 статьи 21 вышеупомянутого Закона предусмотрены сроки, в течение которых торговый представитель должен осуществить замену изделия. В случаях, когда покупатель обнаружил недостатки у купленной продукции и подал заявление на замену, организация должна удовлетворить данное требование в срок до 7 дней (считая со дня требования покупателя). При необходимости выполнения экспертизы качества срок увеличивается до 20 суток с момента предъявления требования.

На основании этой статьи можно сделать вывод о том, что проверку качества можно проводить как в срок до 7 дней, так и в течение 20 суток. Так как Законодательство не выдвигает четких установок по срокам, в течение которых должна быть

осуществлена проверка, можно руководствоваться данным Законом.

Что касается второй позиции, в статье 22 закона «О защите прав потребителей» также оговариваются сроки, относительно которых должны быть решены разногласия между двумя сторонами, а именно: требования о предоставлении скидки, требования возмещения убытков, компенсаций, денежной суммы за купленный товар, расходов на перевозку и так далее. Все эти проблемы должны быть решены в срок до 10 дней.

По аналогии данное правило можно применить и к срокам проведения проверки качества. То есть, должно пройти не больше 10 суток с момента принятия покупателем товара и окончательным результатом экспертизы.

В случаях, когда 10 дней недостаточно для выполнения проверки качества, необходимо во время приемки товара от потребителя заключить с ним соглашение относительно даты, в которую будет представлен результат или же зафиксировать этот момент в ином документе, к примеру, в накладной (акте) о приемке товара.

Действующее законодательство разграничивает понятия «экспертиза» и «проверка качества».

Все дело в том, что проверку качества может производить как сам продавец, так и специалисты сервисного центра торговой точки. Результатом процедуры считается выдача акта о проверке.

Экспертиза же – более сложная и детальная процедура. Как правило, ее проводят независимые эксперты и их главной задачей является выявление соответствия технических характеристик товара или материала с заявленными производителем стандартами.

Как показывает практика, проверка некачественного товара длится не более 20 суток с момента подачи покупателем заявления, а экспертиза может занять от 10 до 45 дней в зависимости от следующих показателей:

1. 10 дней в случае, когда покупатель выдвигает требования

о возврате потраченной на товар суммы или возмещении расходов на устранение неисправности;

2. 20 дней – при замене товара;

3. До 45 дней – при требовании исправить дефекты.

Ниже можно ознакомиться с детальным рассмотрением процедуры подачи претензии относительно технически сложного товара, качество которого не соответствует заявленным характеристикам.

- В течение 15 суток после совершения покупки нужно обратиться к продавцу с требованием замены или возврата покупки;
- При отказе продавца от вышеупомянутых требований необходимо в двух экземплярах составить заявление-претензию, в которой нужно обязательно перечислить все недостатки, выявленные во время эксплуатации товара;
- По желанию также можно предоставить результаты независимой экспертизы, которую за свой счет проводил покупатель (при наличии);
- Претензия должна быть вручена лично торговому представителю. В случае если вы послали документы почтой, необходимо иметь на руках уведомление о вручении. При личной подаче нужно попросить продавца оставить свои данные (подпись, число, должность) на втором экземпляре.
- Ждите ответа в течение трех суток;
- При отсутствии экспертизы, продавец обычно назначает проверку товара или экспертизу технически сложных приборов. (В претензии обязательно нужно сообщить о вашем желании лично присутствовать при проведении экспертизы).
- В срок до 20 суток проводится проверка товара и устраняются существенные недостатки и мелкие дефекты (при наличии таковых);
- Также покупатель может рассчитывать на предоставление на временное пользование аналогичного товара, если срок ремонта превышает 7 дней. А в случаях, когда разговор

идет о крупногабаритных товарах (вес которых превышает 5 кг), продавец должен полностью оплатить доставку от дома до торговой точки, а также произвести перевозку своими силами.

Важно помнить, что самым лучшим вариантом возврата некачественного товара является соблюдение 15-ти дневного срока со дня совершения покупки. Однако покупатель также вправе рассчитывать на то, что торговый представитель должен принять плохой товар в течение всего гарантийного периода, а также после него.