

Возврат товара после ремонта



Чаще всего трудности с заменой нефункционирующей техники или любого другого товара могут возникнуть по той причине, что потребители не знают своих прав, а недобросовестные сотрудники магазина с радостью пользуются юридической неграмотностью населения. Чтобы не быть обманутыми, нужно знать по каким правилам происходит возврат товара в соответствии с законодательством.

От чего зависят права потребителей при поломке товара?

Замена товара может быть по ряду причин, исходя из каждой конкретной ситуации можно применить алгоритм действий, который необходимо применить при общении с менеджерами в магазине.

Рассмотрим причины возврата:

- Первым стоит отметить случай, когда вины покупателя при порче товара не имеется. В этой ситуации нужно понять не прошел ли гарантийный срок. Если товар еще находится на гарантии, то имеется возможность замены товара или возврата денежных средств. Товар может быть на гарантии от:
 1. Производителя, гарантийный период устанавливают исходя из сроков, которые оговорены в законе;
 2. Продавцом, он не должен отличаться от гарантийного срока, установленного производителем.
- В том случае, если гарантия изначально не была предусмотрена, покупатель имеет право обратиться с претензией о качестве.
- Важно учитывать временной отрезок, который прошел с

момента покупки:

1. Если не прошел двухнедельных срок, то возврат товара возможен даже если нет никакого изъяна, правда по некоторой категории товаров изначально имеются оговорки, что товар не может подлежать возврату.
 2. Начиная с 14 дней до последнего дня по сроку гарантии, в том случае, если товар не соответствует заявленному качеству или произошла поломка, можно его вернуть или произвести обмен.
 3. Начиная от даты, следующей за окончанием гарантийного срока, и заканчивая двумя года, начиная с даты покупки, потребитель вправе обратиться к производителю с требованием о ремонте за счет производителя. Правда подобное возможно только в том случае, если вины покупателя в порче товара нет. В этой ситуации, как правило, приходится прибегать к помощи судебных органов, при этом за счет покупателя первоначально должна проводиться независимая экспертиза. Потом сумму затрат можно будет требовать с производителя.
- Ранее уже говорилось, что некоторая категория товаров не подлежит возврату, данный перечень ограничен, и найти его можно в законе. Поэтому, если магазин утверждает, что товар вернуть нельзя, можно ознакомиться со списком, и удостовериться в праве ли продавец не принять товар к возврату.

Прежде чем отдать товар на ремонт, важно проконтролировать ряд моментов, которые должны быть зафиксированы документально:

1. Комплектность товара, то есть весь список дополнительных технических приспособлений, которые прилагаются к товару (зарядное устройство, батарейки, блок питания и т. д.)
2. Жалоба, в которой подробно указано, какие имеются претензии к товару, что именно не функционирует. Не стоит скупиться на подробности, ведь от этого зависит, насколько качественно будет сделан ремонт.

3. Важно, чтобы в описании поломки, которые будет фиксировать мастер были отмечены все царапины, характер поломки, видимые повреждения, потертости, потому что, если после ремонта возникнет спорная ситуация, будет документально заверенный документ, на основании которого можно будет предъявить претензию.

Если ремонтные работы не могут быть произведены на месте, то потребитель вправе установить период. Важно при сдаче товара в ремонт оговорить сроки, в которые он будет осуществлен и зафиксировать это документально. Как правило, семидневного срока вполне достаточно. Также покупатель на время ремонта имеет право получить в пользование аналогичный товар, который обязаны выдать по заявлению покупателя.

В законодательстве прописано два периода выполнения ремонтных работ:

- В течении полутора месяцев начиная с момента предоставления товара, а также подписанного заявления покупателем;
- Ремонт может быть выполнен в моменте, если такая возможность имеется у мастера с точки зрения наличия необходимых деталей, а также технического оборудования, необходимого для ремонта. Однако стоит учесть, что этот срок в любом случае не должен превышать вышеупомянутый.

Срок начинает считаться с того момента, когда товар передан мастеру по документам, до момента получения товара обратно после устранения поломки. В том случае, если идет судебное разбирательство, это все равно не отменяет, не приостанавливает гарантийный срок.

Стоит четко понимать, что ни у продавца, ни у производителя нет никакого права затягивать ремонтные работы. Укладываться в сроки, предусмотренные в законе, это их прямая обязанность, а покупателя не должны волновать технические проблемы, которые у них могут возникнуть. Покупатель не обязан идти на уступки и

заключать дополнительное соглашение о продлении сроков выполнения ремонтных работ.

Что делать в том случае, если сроки нарушены:

1. Можно заключить обоюдное соглашение о продлении срока (должно заключаться только на добровольной основе);
2. Потребитель вправе отказаться от компромисса относительно дополнительного времени на ремонтные работы, взамен можно потребовать:
 - Замена испорченного товара на новый;
 - Замена на товар этой же марки с возможной доплатой или же возвратом разницы в цене;
 - Возврат наличности за покупку;
 - Снижение стоимости товара и возврат полученной разницы в денежном эквиваленте.

Покупатель может воспользоваться ситуацией, сдав в ремонт технически сложное устройство, при этом имеется большая вероятность нарушения сроков возврата товара из ремонта. В этом случае имеется возможность выдвинуть свои требования к продавцу. Покупатель, конечно же, имеет право согласиться на увеличение сроков, при этом потребовав штраф за ненадлежащее исполнение обязанности второй стороны договора. Законодательно предусмотрено, что неустойка составляет за каждый день задержки порядка одного процента от стоимости товара.

Пример расчета:

Покупатель сдал телефон в мастерскую стоимостью 10000 рублей. При этом покупатель потребовал аналогичный аппарат на период ремонта. При этом продавец должен был выполнить требование покупателя в течении 3 дней, а выполнил через 8 дней. Рассчитываем сумму штрафа: $((8-3)*1*10000)/100=500$. Получается, что помимо отремонтированного телефона, продавец обязан еще будет оплатить неустойку в размере 500 рублей за несвоевременно выполненные обязательства.

Чтобы продавец оплатил неустойку, нужно предъявить требование, оформленное в письменном виде, в противном случае будет считаться, что покупатель отказался от суммы штрафа.

При наличии неисправности, необходимо обратиться к независимому эксперту для оценки поломки. Кроме устранения дефектов, также покупатель может обратиться за возвратом стоимости товара или за заменой товара. Наиболее редким считается случай, в котором покупатель требует уменьшение стоимости товара, и возврат разницы.

Имеется определенная схема, которая позволит удовлетворить требования покупателя:

- Необходимо определиться относительно того, будет ли обмен товара или возврат денег.
- Далее нужно составить претензию, в которой будет указано требование.
- Предоставить продавцу претензию совместно с документами, подтверждающими оплату товара, а также непосредственно документами на товар. Если чек не сохранился, то магазин может воспользоваться своей базой данных, в которой отмечена продажа, а также доказательной базой могут являться свидетели или записи с камер видеонаблюдения. Однако информацию от продавца потребовать нельзя, она предоставляется только на усмотрение администрации магазина.
- Магазин может потребовать процедуру оценки поломки экспертом. Если будет установлено, что неисправность возникла по вине покупателя, то естественно, магазин откажет в выплате средств или возврате товара, а также потребует оплаты экспертизы за счет потребителя.
- Если технические характеристики товара довольно сложные, то возврат можно произвести только в ряде случаев:
 1. С момента покупки прошло не более 14 дней;
 2. Товар имеет существенную неисправность;
 3. После сдачи товара в ремонт прошло более 45 дней, но

поломка не была устранена;

4. С товаром постоянно возникают проблемы, а за год его сдавали в ремонт неоднократно, общая совокупность дней в ремонте более 30. Так как подобное мешает эксплуатации покупки, можно также потребовать возмещение ущерба, так как покупка не соответствует заявленному качеству.

На основании вышеперечисленного можно понять, что у потребителя намного больше прав, чем у продавца, и умение ими пользоваться защищает граждан от ушлых продавцов, которые часто вводят в заблуждения.