

Возврат товара роspotребнадзор



Права потребителей на обмен, возврат товара, а также устранение дефектов и недостатков продукции прописаны в действующем законодательстве. Знание данных правил зачастую помогает покупателю вернуть потраченные на некачественную продукцию деньги. Также это придает Вам уверенности в споре с продавцом, отказывающимся принимать вашу точку зрения и желающим извлечь выгоду из ситуации.

Каким законом защищены потребители при осуществлении возврата приобретенного товара?

Защитой прав потребителей в полной мере занимается Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (сокращенно – Роспотребнадзор). Филиалы вышеупомянутой организации есть в каждом регионе, а это значит, что жителю любого субъекта есть куда обратиться в случае, когда продавцы неправильно трактуют законодательство и намереваются нарушить Ваши права.

Самая известная причина обращений в вышестоящие инстанции – разрешение разногласий между торговым представителем и покупателем относительно возврата товара. Вне зависимости от того, качественный или бракованный товар хочет вернуть потребитель, продавцы зачастую отказываются его принять. Однако в данном случае покупатель тоже не всегда может быть прав. В связи с этим всевозможные ситуации, а также пути их решения изложены в Законе «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года, за № 2300-1.

Так, на основании Закона (п.1, ст. 18) после совершения покупки потребитель может вернуть некачественный товар, обменять его на аналогичную качественную модель, попросить скидку или же потребовать устранения брака – в данном варианте все расходы лягут на плечи продавца (либо возмещения расходов в случаях, когда ремонт производил сам покупатель).

Важно отметить, что данный ряд прав возникает у покупателя только в том случае, когда продавец заблаговременно до совершения покупки не оповестил потребителя о наличии дефектов (данный пункт должен быть прописан в гарантийном талоне или сопутствующей документации).

Если предметом возврата является технически сложная продукция, то осуществить данную процедуру можно только в случае наличия у нее дефектов (брака, недостатков). При этом заявление на возврат товара должно быть составлено в течение двух недель после совершения приобретения.

Если данная дата давно позади, а в купленном товаре обнаружались недостатки, вернуть его можно если:

- Из-за обнаруженного существенного дефекта товар больше нельзя использовать по назначению;
- Несмотря на постоянный ремонт изделия, его невозможно использовать более 30 суток в течение каждого гарантийного срока;
- Продавец пропустил сроки, в которые должен быть произведен ремонт техники (не более 45 дней).

С перечнем товаров, которые считаются технически сложными можно ознакомиться в постановлении Правительства РФ за № 924 от 10.11.2011г. В данный список входит: некоторая бытовая техника, средства передвижения, теле-, видео-, фотоаппаратура, мобильные и спутниковые девайсы, продукция с сенсорным экраном, которая выполняет более 1 функции и т.д.

Стоит обратить внимание на то, что утеря кассового или товарного чека, как и прочей платежной документации, не

является поводом для отказа в требовании потребителя о возврате товара вне зависимости от его качества. Данное правило прописано в п.5 ст.18 и п.1 ст. 25. Закона о правах потребителей.

Если Вы намереваетесь вернуть качественное изделие, заранее убедитесь в том, что его товарный вид сохранен, а также все ярлыки, пломбы и упаковка выглядят точно так же, как при первоначальной продаже.

Необходимо отметить, что вернуть обратно в магазин можно только недовольственные изделия, не упоминающиеся в реестре продукции надлежащего качества, которая не подлежит обмену и возврату. Данный документ является постановлением Правительства РФ за № 55 от 19.01.1998г.

Перечень качественной продукции, которая не подлежит возврату или обмену на аналогичный товар, отличающийся по цвету, форме, фактуре, комплектации, габаритам и т.д. утвержден Правительством РФ. На сегодняшний день стоит руководствоваться постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. за № 55.

В список вышеупомянутых товаров входят:

1. Лекарственные препараты, товары для лечения заболеваний или профилактики болезней в домашних условиях (изделия из резины, металла, текстиля и любого другого материала; средства гигиены; предметы, направленные на заботу о детях и тому подобное) – в редакции от 20.10.1998г. за № 1222;
2. Средства личной гигиены по уходу за полостью рта, а также товары для волос (расчески, заколки, бигуди, парики и прочее) – в редакции от 20.10.1998г. за № 1222 (п.2);
3. Парфюмы и косметические продукты;
4. Текстиль (различные типы тканей: хлопок, лен, шелк, шерсть и подобные; нетканые материалы: кружева, тесьма, ленточки), материалы для отделочных работ или

стройматериалы (провода, кабели, шнуры; линолеум, ковры, пленка) и подобная продукция, которая отпускается за метр изделия – в редакции от 20.10.1998г. за № 1222 (п.4);

5. Трикотаж и швейные изделия (нательное белье, чулочно-носочная продукция);
6. Одноразовая или многоразовая посуда из полимера, а также изделия, которые напрямую контактируют с пищей (кухонные принадлежности, столовые приборы, емкости для хранения и транспортировки пищи);
7. Бытовая химия и химикаты для садоводства – в редакции от 20.10.1998г. за № 1222;
8. Домашняя мебель, гарнитуры, комплекты;
9. Драгоценные металлы, а также изделия из драгоценных камней и вставок;
10. Средства передвижения: автомобили, мотоциклы, велосипеды; плавательные средства; приборы для небольших сельскохозяйственных работ и прочее;
11. Технически сложная бытовая продукция, которая имеет свой гарантийный срок (вычислительные приборы, бытовая аппаратура, станки для обработки металла или дерева; киноаппаратура; телефонные устройства; электронная игровая продукция, бытовые газовые установки и прочее)– в редакции от 20.10.1998г. за № 1222, от 06.02.2002г. за № 81;
12. Гражданское оружие и комплектующие к нему части – в редакции от 20.10.1998г. за № 1222 (п.12);
13. Животные и растения – в редакции от 20.10.1998 за № 1222 (п.13);
14. Непериодические издания (книги, листовки, брошюры, буклеты, календарики и прочая продукция, отпечатанная на технических приборах) – в редакции от 06.02.2002г. за № 81 (п.14).

На сегодняшний день существует огромное множество организации, осуществляющих надзор в сфере индивидуального предпринимательства, работы предприятий и юридических лиц, а

также организаций. Именно поэтому Роспотребнадзор – достаточно известная организация, осуществляющая защиту прав потребителей. Ниже Вы найдете основную информацию о деятельности данной организации.

30 июня 2005 г. Правительство Российской Федерации утвердило регламент (за №322), в котором указаны основные обязанности Роспотребнадзора.

Считается, что спектр услуг вышеупомянутой организации гораздо шире любых других надзорных органов и ведомств, находящихся в субъектах РФ.

К примеру, ниже представлены несколько из многочисленного списка направлений деятельности данной организации:

- Санитарно-эпидемиологический надзор;
- Координирование соблюдения прав потребителей;
- Гигиенические и санитарные проверки;
- Выдача сан-эпидем результатов;
- Аттестация работников, которые работают в непосредственной близости с продуктами питания;
- Регулирование работы нижестоящих инстанций;
- Ведение учетов и статистики.

Для составления грамотной, а вследствие эффективной жалобы в Роспотребнадзор необходимо соблюдать следующие правила:

- В адресной части напишите полное название организации Роспотребнадзора, а немного ниже укажите свою Ф.И.О., а также личные, паспортные и контактные данные (по месту жительства);
- По центру напишите наименование вашего документа. Как правило, это «Жалоба».
- В главной части заявления детально опишите ситуацию, которая произошла с Вами, а также каким образом продавец нарушил ваши права. Важно отметить, что ваши слова обязательно должны быть подкреплены фактами (числами, именами, адресами). Однако для того, чтобы заявление

было максимально лаконичным необходимо указывать только главную информацию, которая действительно поможет сотрудникам Роспотребнадзора разобраться в сложившейся ситуации. Придерживайтесь делового стиля и излагайте свои мысли согласно хронологии событий.

- Не забудьте указать нормативно-правовые акты или законы, которыми Вы руководствовались при решении спора с продавцом ранее;
- В конце документа укажите, какие сопроводительные документы Вы прилагаете к Жалобе (при наличии таковых), и оставьте свою личную подпись с датой составления заявления.

Необходимо сказать, что деятельность практически всех существующих компаний на рынке регламентируется в соответствии с нормами и правилами, установленными Роспотребнадзором. Поэтому обратиться в данную организацию Вы сможете практически с любой проблемой, возникшей в результате нарушения обязательств со стороны торгового представителя или руководства организации. Поэтому, к примеру, Роспотребнадзор также может посодействовать в решении проблем, возникших из-за ущемления или нарушения прав потребителя в таких сферах, как туризм, банковская деятельность или предоставление различных услуг.