

Возврат товара с рук и гарантия на товар, приобретенный с рук



Ежегодно оборот рынка товаров б/у, приобретаемых через различные доски продаж, сайты, форумы, соц. сети увеличивается в разы. Покупатели ищут на таких площадках возможность значительно сэкономить, и это, действительно, возможно сделать таким образом. Но следует помнить, что возрастают риски купить некачественный товар.

И возможность вернуть его продавцу будет отсутствовать по одной простой причине. Закон РФ «О защите прав потребителей» распространяется только на лиц, связанных с предпринимательской деятельностью. А в данном случае физические лица состоят друг с другом в иных отношениях.

Каким образом можно вернуть продукцию, покупка которой проводилась неофициально?

Может ли покупатель рассчитывать на защиту, если применение ЗОЗПП невозможно?

В этом случае нужно опираться на положения ГК РФ о договоре купли – продажи. Тогда получится, что ДКП будет считаться состоявшимся, если между сторонами даже в устной форме было достигнуто соглашение (ст. 432 ГК РФ).

Такого соглашения вполне достаточно, чтобы при обнаружении дефектов, не оговоренных продавцом, покупатель смог воспользоваться ст. 475 ГК РФ. Это даст ему возможность:

- Требовать уменьшения покупной цены
- Бесплатного устранения дефектов товара в разумные сроки
- Компенсации своих расходов на ремонт дефектов товара
- На возврат денег – при нахождении серьезных недостатков

Бывает, что взаимопонимания с продавцом так и не складывается, тогда стоит подумать о том, чтобы обратиться в суд с иском. Шансы доказать свою правоту в суд не велики. Если продавец начнет все отрицать, и факт продажи в том числе, то покупателю придется потрудиться, чтобы убедить суд.

Статья 162 ГК РФ в данном случае работать не будет, поэтому сослаться на показания свидетелей не получится, так как сделка не была оформлена в письменной форме. Но в качестве доказательств хорошо подойдут скрины объявления и переписки между покупателем и продавцом.

Некоторые доски объявления пытаются как-то упорядочить такой процесс покупок и продаж. Например, известный сайт Avito.ru рекомендует своим клиентам вести всю переписку через сервис сообщений, что само по себе снижает риски быть обманутыми. Для подтверждения соответствия изделия заявленным качествам опять же служит экспертиза.

Можно ли избежать перспективы длительного судебного разбирательства с неопределенным исходом?

Намного больше шансов для торжества справедливости возникает в случае, когда между продавцом и покупателем оформлен договор купли-продажи. Это очень упорядочивает процесс, и все проблемы, как правило, решаются в досудебном порядке. Другой вопрос, что такой договор заключается при сделках на рынке б/у товаров крайне редко.

Заключение ДКП, зафиксированное письменно, в случае спора помогает доказать наличие заявленных обязательств между сторонами, а так же оснований для возврата товара продавцу, если таковые имеются.

Что стоит подробно зафиксировать в ДКП:

- Подробно описать предмет покупки, его качество, количество на момент совершения сделки.
- Отметить претензии третьих лиц на эту изделие, не под арестом ли оно, не является ли залогом и так далее.
- Зафиксировать какие документы могут подтвердить право собственности на товар и должны быть переданы покупателю; какие сроки при этом должны быть соблюдены и как будет производиться оплата.
- Описать подробные условия договора, ответственность, права и обязанности обеих сторон.
- Обязательно указать паспортные данные обеих сторон, телефоны и контакты, адреса регистрации по месту жительства или фактического пребывания. Не лишним будет и удостовериться в личности продавца по паспорту.

В связи с массовой востребованностью товара, бывшего в употреблении на российских рынках, возникает ряд правомерных вопросов:

- Как правильно осуществить его возврат, если это понадобится.
- Можно ли получить гарантию на такой товар.

Как правило, продавцы, которые уверены в качестве продаваемого товара, дают гарантию покупателю. И к счастью, таких товаров совсем ни мало на сайтах продаж.

Важно! Бывают и ситуации, когда после смены владельца, продолжает действовать гарантия производителя. Спорные вопросы, которые возникают между продавцом и покупателем, решаются в суде, согласно постановлению «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».

На что имеет право покупатель, при возврате б/у товара, если в ходе эксплуатации были обнаружены недостатки, заводской брак или другие дефекты?

1. Замену бракованного изделия на товар такой же марки, названия, артикула, сборки;
2. Уменьшение цены соразмерно с серьезностью дефекта;
3. Обмен товара на иной с перерасчетом стоимости (допускается доплата или частичный возврат стоимости);
4. Ремонт вышедшего из строя товара или оплату его ремонта у третьих сторонних организаций;
5. Расторжение ДПК, возврат товара и возвращение его полной стоимости.

Все эти требования подлежат удовлетворению, когда дефекты изделия или факт его использования другими лицами был скрыт от покупателя в момент совершения сделки – купли продажи.

Но бывает так, что вас уведомляли об одной группе недостатков, а в процессе использования, вы обнаружили совершенно другие. В этом случае вы имеет право на вполне законных основаниях вернуть изделие продавцу или потребовать проведение экспертизы.

Экспертиза, в свою очередь, должна быть проведена не позднее, чем в течение 20 дней с момента подачи заявления о ненадлежащем качестве товара.

В случае, когда у продавца в наличии нет товара, которым можно заменить ваше некачественное приобретение, то законом ему дается 30 дней, чтобы заказать его и передать покупателю. При нарушении данного срока вы имеет полное право потребовать деньги за товар.

Если требуется ремонт изделия, то покупатель имеет полное право требовать у магазина другой товар с аналогичными свойствами и функциями во временное пользование. Однако это требование актуально, если срок ремонта будет превышать три дня.

Товар надлежащего качества возможно вернуть на протяжении 14 дней после совершения покупки, даже если он вам просто не понравился. Бракованные и дефектные товары можно вернуть и по

истечении 14 дней, после покупки в рамках предоставленного гарантийного срока.

Гарантийный срок предполагает, что продавец или производитель гарантируют безвозмездно отремонтировать вещь в случае ее поломки или осуществить неисправные комплектующие или запчасти. Однако следует помнить, что гарантия не будет действовать на поломки, вызванные неправильной эксплуатацией товара или его неосторожными действиями.

Сроки гарантии и сроки службы

Сроки гарантии и сроки годности всегда указываются в документах, сопровождающих товар, гарантийных бумагах, технических картах. В случае, когда сроки гарантии в документах не прописаны, то используется срок, установленный российским законодательством. Этот общий срок составляет 2 года.

О сроках службы можно говорить, применимо к товарам, которые могут использоваться лишь определенное ограниченное количество времени. Отсчет срока службы изделия начинается со дня покупки в торговой точке. Это дата всегда прописана в чеке или другом документе. Длительность такого срока целиком и полностью зависима от конкретного вида товара, но согласно закону не может превышать десяти лет.

Претензию на возврат изделия ненадлежащего качества, которое уже было в употреблении, продавец обязан рассмотреть в течение десяти суток. Если необходима экспертиза, то возможно использовать двадцать дней для ее проведения.

Важно! В случае если покупатель хочет вернуть некачественный товар при условии, что срок службы или гарантии истекли, то возможен только один вариант. Это исключительно добрая воля и желание продавца. Часто, чтобы не потерять постоянных клиентов, продавцы идут и на такие жертвы.

Адреса гарантийных центров для осуществления ремонта товаров

обычно указываются в гарантийных талонах. Если вдруг такой информации не указано, то информацию можно найти на интернет ресурсах официальных производителей.

Но имейте в виду, что такие центры чаще всего не имеют полные права на действия, которые должны бы удовлетворить законные права и требования покупателей.

Например, они могут взять сломанное изделие и безвозмездно его отремонтировать. Но забирать товар и возвращать деньги покупателю они не имеют права. При возникновении такой необходимости, обладателю некачественной покупки все же придется прийти в точку продажи, в которой осуществлялась покупка.