

Возврат товара в случае брака



Когда покупатель приобретает товар в магазине, он желает получить качественную продукцию, которую будет использовать по назначению.

Если товар оказывается с изъянами, то это, конечно, идет вразрез с любыми пожеланиями – для чего приобретать товар, который нельзя, как положено, эксплуатировать?

В этом случае покупатель может воспользоваться правом на возврат бракованного товара.

Брак – это ничто иное, как недостаток товара, который делает его не соответствующим приемлемому качеству, установленному для подобной категории товаров.

Перечень прав покупателей при осуществлении возврата бракованной продукции

Если покупатель выступает физическим лицом, на него распространяется действие Закона «О защите прав потребителей» (далее – «Закон»), который предусматривает определенные гарантии лицам, что приобрели некачественный товар.

Если человек приобретает товар, но у него есть видимые дефекты, то продавец может сразу же предложить покупателю уменьшить цену.

Например, приобретатель желает купить холодильник, у которого не совсем плотно закрывается дверца. Это серьезный недостаток, но если покупатель согласен подпирать эту дверцу палкой, при условии, что продавец снизит цену, то сделка может состояться.

В конце концов, покупатель может за свой счет вызвать мастера, чтобы тот устранил неисправность.

В этом случае покупатель знает, что у товара есть недостатки, но за уменьшенную цену, стороны все равно о сделке договариваются.

Согласно ст.18 Закона, если покупатель после приобретения обнаружит такие недостатки, которые продавцом оговорены не были, то в этом случае он имеет право потребовать у продавца:

1. Заменить товар на аналогичный, той же марки, либо товар иной марки, с пересчетом покупной цены.
2. Уменьшить цену.
3. Устранить недостатки товара.
4. Вернуть назад уплаченные за товар деньги. В этом случае, сам некачественный товар должен быть возвращен продавцу (за его счет).

Если проданный некачественный товар повлек возникновение дополнительных убытков у приобретателя, то данные убытки также подлежат возмещению в полном объеме.

Недобросовестные продавцы любят отказывать в удовлетворении просьб покупателей вернуть товар на основании того, что у последних отсутствует кассовый чек.

Такой отказ неправомерен. Согласно ст.18 Закона, отсутствие чека не является основанием для невозможности удовлетворения требований потребителей.

Продавец должен исполнить требования покупателей только в том случае, если недостатки товара не были вызваны ненадлежащей эксплуатацией, а были изначально, в момент приобретения этого товара.

Если возникает спор о причинах возникновения недостатков, продавец, изготовитель или уполномоченная организация должны за свой счет провести экспертизу такого товара, чтобы выявить

природу недостатков.

В том случае, если экспертиза выявит, что недостатки были вызваны по причине неправильного использования со стороны потребителя, тогда никаких прав на возврат уже не возникает.

В какие сроки покупатель может реализовать свои права, если товар на самом деле оказался ненадлежащего качества и его недостатки никак не связаны с неправильной его эксплуатацией?

В соответствии со статьями 18, 19 Закона, возврат можно осуществить в течение гарантийного срока – периода времени, на который изготовитель дает «заверение», что приобретенная вещь будет работать исправно.

Если подобный срок установлен не был, то он по умолчанию равен двум годам с момента приобретения товара.

Для товаров продовольственных устанавливается не гарантийный срок, а срок годности – период времени, в течение которого употребление продукта в пищу (при соблюдении условия его хранения) будет считаться безопасным.

Если, например, покупатель приобрел баночку красной икры, срок годности которой, согласно информации на упаковке, еще не истек, но после вскрытия банки оказалось, что продукт уже с душком и в пищу не пригоден, его можно вернуть и потребовать обратно деньги.

В быту, при составлении официальных документов, при судебных разбирательствах или спорах с продавцами люди часто употребляют слово «брак», именуя таким образом товар, который по тем или иным причинам не устраивает потребителя в силу своей некачественности.

Это устоявшееся понимание данной дефиниции – просто некий некачественный товар, характеристики и свойства которого потребителя не устраивают, поскольку они отличаются от эталонного качества.

Однако у данного понятия есть и вполне определенное нормативное толкование.

Оно содержится в ГОСТ 15467-79, который был принят еще в 1979 году в период существования СССР.

Несмотря на почтенный возраст документа, он не утратил своей силы, сохраняя свое действие по сей день.

Согласно данному ГОСТу, брак – продукция, которая не может быть передана потребителю в связи наличием дефектов.

Этот же ГОСТ определяет две категории брака:

- устранимый, когда дефекты могут быть устранены и товару вернуться все потребительские свойства;
- неустранимый, когда подобные дефекты исправить нельзя.

ГОСТ также определяет понятие дефекта – это ничто иное, как отдельное несоответствие продукции установленным требованиям. О требованиях к продукции пойдет речь далее.

Это что касается нормативной базы.

На практике можно выделить еще некоторые виды брака по основанию локализации дефектов:

- внешний видимый брак, который легко обнаружить при поверхностном осмотре (трещины, вмятины, искривления или прочие нарушения конструктивных особенностей товара);
- скрытый брак, когда неисправности скрыты во внутренних механизмах (обнаруживаются только в процессе эксплуатации).

Можно также классифицировать брак по природе его возникновения:

- вызванный продавцом, когда в магазине допускалось неправильное хранение товара (например, в помещениях с высокой влажностью) или в связи с небрежностью при

перемещении товара (например, его могли уронить при перемещении со склада на витрину);

- производственный брак, что был вызван ошибками в процессе производства на заводе-изготовителе.

Главное, чтобы дефекты товара не были причинами небрежного обращения самого покупателя, иначе требовать что-то с продавца уже не удастся.

Чтобы можно было говорить о несоответствии качеству, нужно знать с чем, собственно, проводить сравнение. Где тот эталон качества, отклонение от которого можно именовать дефектом, а товар, сей дефект содержащий, бракованным?

Требования к той или иной продукции, могут содержаться в различного рода стандартах, среди которых можно выделить следующие:

- 1) ГОСТ – стандарт государственного уровня, среди которых выделяют федеральные, региональные и межгосударственные стандарты.
- 2) ОТС – отраслевые стандарты, принимаемые государственными органами в отношении продукции и услуг отраслевого назначения.
- 3) ТУ – технические условия, разрабатываемые изготовителем продукции (проходят государственный контроль).

Конечно же, рядовой потребитель будет не в состоянии оценить соответствие продукта или бытовой техники ГОСТу или ТУ. Как, например, гражданин сможет определить «на глаз», есть ли в купленной колбасе свинина, как того требует ГОСТ?

Именно поэтому и существует экспертиза, где с помощью специального оборудования можно установить соответствие или несоответствие продукции установленным стандартам.

Сразу нужно отметить, что для обмена товара на аналогичный и для возврата денежных средств за товар, устанавливаются разные сроки.

Согласно ст.21 Закона, обменять товар на аналогичный, продавец обязан в течение 7 дней, а если ему потребуется дополнительная проверка качества, то в течение 20 дней с момента обращения потребителя.

Если же аналогичных товаров в магазине нет, то срок продляется до одного месяца.

Возврат денежных средств, согласно ст.21 Закона, осуществляется в течение 10 дней с момента обращения.

Что закон подразумевает под словом «обращение»?

Если договориться о замене или возврате на словах, то можно лишиться доказательной базы, которой можно было бы подтвердить обращение. Продавец устно может пообещать все положенные действия осуществить, однако на практике этого не сделает.

Чтобы подобных ситуаций избежать, лучше обращаться к продавцу с письменной претензией, на втором экземпляре которого последний должен поставить подпись о получении и дату. Либо, как вариант, можно направить претензию почтой – там тоже будут зафиксированы все даты, и даже если продавец по своей вине не получит корреспонденцию, доставка претензии по правильному адресу будет считаться надлежащим уведомлением.

Именно с этого момента и начинает течь нормативный срок.

Форма претензии на законодательном уровне не установлена, но в ней нужно указать все данные, по которым можно будет идентифицировать стороны и предмет возникшего спора.

Если на претензию продавец не реагирует, покупатель может обратиться в суд.

Кстати, согласно ст.23 Закона, при невозврате денег в установленный срок, продавцу начинают начисляться пени в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Для продавца это является дополнительным стимулом исполнить

все вовремя, а для покупателя – дополнительной гарантией.