

Возврат товара в течение гарантийного срока



Вопрос возврата товара возникает тогда, когда в нем обнаруживается дефект. Такую возможность предусматривает гарантийный срок. Важно помнить, что брак продукта может не обнаружиться сразу, а лишь по истечении времени или при выполнении определенных условий. Поэтому знание покупателем основных положений, регламентирующих правовую основу для осуществления процедуры возврата и обмена некачественного товара, является необходимым.

Государственные стандарты на установление срока действия гарантии

По закону РФ «О стандартизации» понятие гарантийного срока не отнесено к обязательному требованию Госстандарта, поэтому такой срок носит рекомендательный, а не обязательный характер. Гарантийный срок различается по размеру (несколько дней или несколько лет), по характеру (на продукты питания, на бытовую технику и др.). Однако юридическая литература не дает единого определения данному термину, поэтому в правовом аспекте вопрос гарантийного срока является спорным.

Гарантийный срок как составляющая обязательства не может быть изменен в размере (удлинен), прерван с помощью искового заявления или восстановлен принятым судебным решением.

Гарантийный срок не является понятием со сроком давности, поэтому на него не распространяются соответствующие правила о приостановлении по исковой давности.

Устанавливается срок гарантии на качественные показатели товара, работ, услуг либо стандартами (государственные, отраслевые), либо условиями договора (прописывается сторонами в документе).

Согласно закону РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) изготовитель вправе установить гарантийный срок. При таком варианте продавец не вправе снижать срок гарантии, установленный ранее изготовителем. Он имеет право лишь увеличить его, приняв при этом все дополнительные обязательства касательно ненадлежащего качества товара.

При отсутствии установленного гарантийного срока изготовителем, таковой может быть определен продавцом самостоятельно.

Ст. 19 Закона защищает покупателя в случае, когда срок гарантии никем не был установлен: ни производителем, ни продавцом. При таком условии он определен как равный 2 года со дня приобретения товара, если в договоре не установлен более длительный срок. В течение этого периода покупатель вправе предъявлять претензии по качеству.

Точкой отсчета начала действия срока гарантии, считается день покупки товара, если договор не содержит других условий. При невозможности определить такую дату исчисление гарантийного периода товара начинается со дня его изготовления.

Но не для всех категорий товаров применимо правило отсчета начальной точки срока гарантии со дня их приобретения. К таковым относят: сезонную одежду (куртки, плащи, меховые изделия и пр.), обувь (зимняя, летняя, осенне-весенняя), нательное белье (чулочные изделия, купальники и пр.). Для различных регионов государства и даты начала нового сезона будут различны, которые зависят от местных условий климата.

Для Москвы согласно законодательству (Распоряжение Премьера Правительства Москвы № 375-РП от 7 апреля 1998 г. «Об установлении сроков сезонности на отдельные виды товаров в

Москве) сроки сезонности на продукцию такие:

- 1 ноября – 1 марта: начало и окончание периода для ассортиментного ряда зимнего вида продукции;
- 1 марта – 1 мая и 1 сентября – 15 ноября: начало и окончание периода для ассортиментного ряда весеннего и осеннего вида продукции;
- 1 мая – 1 сентября: начало и окончание периода для ассортиментного ряда летнего вида продукции.

На сегодня выполнение описанного закона не происходит, но сезонность должна быть возвращена в ближайшее время, чтобы купленную летом зимнюю обувь можно было сдать в зимний период, а не летом по окончании срока гарантии.

Следует отметить, что для Тюмени, Владивостока, Мурманска, Санкт-Петербурга, Краснодара даты начала соответствующих сезонов будут отличаться. Сезонные сроки определяются Правительством отдельного города.

Отсчет гарантийного периода для товаров, приобретенных по каталогу журнала или в интернет-магазине, начинается с даты передачи товара покупателю.

Бывает, что недостатки товара проявляются после того, как потребитель начал его использовать. Даже если дефект не был обнаружен ранее, такой товар также можно вернуть обратно в магазин, потому что он относится к некачественным. Чаще всего недостатки качества товара выявляются в первые дни его использования. Однако наличие гарантийного срока дает право потребителю на возврат некачественного товара не только вначале, а на протяжении всего периода действия гарантии.

Основным и главным условием для осуществления процедуры возврата некачественного товара является доказательство появления явного дефекта до того, как данный товар был приобретен покупателем. Но не исключены обстоятельства непреодолимой силы, которые могут быть причиной появления недостатков товара.

В таком случае вся ответственность с продавца снимается. При отсутствии определенности в вопросе выяснения причины появления дефекта, производится экспертная проверка, которая оплачивается продавцом. Потерпевший покупатель может быть на всех этапах экспертизы, а также оспаривать ее результаты.

В Законе четко прописаны правила и условия, при которых возможно выполнить возврат или обмен товара в магазин. Покупатель может вернуть приобретенный товар продавцу, если таковым он не пользовался, а также при условии предоставления письменного заявления на возврат указанного товара.

Составляющие, которые необходимы потребителю для оформления процедуры возврата товара:

- документ, подтверждающий личность (обычно паспорт);
- сам товар без внешних признаков использования (потертости, сколы, царапины и пр.);
- целостную упаковку (тару);
- чек (товарный, кассовый);
- целостную бирку (или наклейку) на изделии (чаще всего это относится к одежде);
- гарантийный талон.

Если чек был утерян, то покупатель может подтвердить факт продажи товара ему продавцом в судебном порядке. Срок, за который необходимо выполнить возврат купленного изделия в магазин, составляет 14 дней, если товар имеет надлежащее качество. Товар может быть возвращен не только по наличию письменной претензии, а и по высказыванию последней в устной форме.

Согласно общим правилам, описанным в Законе, товар с обнаруженным в нем дефектом может быть возвращен продавцу в течение всего гарантийного срока или срока годности на этот товар. Если срок гарантии не был установлен продавцом (изготовителем), то таким сроком считается 2-летний период со дня покупки товара.

Для технически сложных товаров (отдельный вид продукции), имеющих брак, возврат можно произвести в 15-ти дневный срок с момента приобретения таковых. К технически сложным товарам относят: стиральную машинку, компьютер, телевизор, автомобиль, холодильник и пр.

Процедура возврата для таких товаров по истечении гарантийного срока (на 16 и более день после покупки) осуществляется при наличии определенных условий:

- обнаруженный недостаток имеет существенный характер;
- продавцом были нарушены установленные Законом сроки устранения дефектов товара (ремонт производился дольше положенного времени);
- когда товар невозможно использовать в совокупности больше, чем 30 дней в году в период срока гарантии по причине произведения частого количества ремонтов для устранения неполадок.

С учетом вышеописанного, следует отметить, что единого срока для осуществления возврата некачественных товаров.

Помните, что возврат бракованного (имеющего производственный дефект) товара продавцу осуществляется в период 14 дней с момента его приобретения, а также при наличии письменной претензии от покупателя. Составляется жалоба в письменной форме и содержит помимо строки «Заявление» следующие пункты: дата совершения покупки, ее цена, перечень недостатков, обнаруженных во время использования, число и подпись покупателя. Если последний выполнит процедуру возврата товара в магазин в течение положенного срока (14 дней), то продавец (производитель) обязан вернуть ему полную стоимость товара в 10-дневный срок с момента составления претензии.

Бывает, что продавец озвучивает покупателю отказ о принятии товара по гарантии. Но и такой сложный вопрос имеет решение. Во-первых, необходимо обратиться к руководству магазина с письменной претензией. Такая жалоба оформляется на стандартном

листе формата А 4 и заполняется покупателем от руки.

В верхнем правом углу необходимо указать данные (занимаемая должность, Ф.И.О.) адресата, в предложенном варианте, руководителя магазина и контактные данные заявителя (Ф.И.О., адрес проживания, контактный телефон).

После строки «Заявление» излагается содержание претензии с указанием точной даты приобретения товара, описания (модель, артикул), его полной стоимости, выявленных недостатков товара и требованием принять обратно купленный товар. На нижней строке покупатель-заявитель ставит свою подпись и дату составления жалобы.

Согласно Закону, покупатель вправе требовать вернуть ему деньги за товар, в котором был обнаружен дефект. Это правило распространяется также и на товар, приобретенный в рассрочку и с выплатами процентов.

Магазин в таком случае обязан выплатить покупателю размер уже выплаченного им кредита, а также дополнительные сборы, которые были удержаны за оформление кредитного договора. Срок возврата суммы денежных средств составляет не более 10 дней после оформления процедуры возврата.

При отказе продавца выплатить необходимую сумму за приобретенный товар несоответствующего качества без правоммерных на то причин, покупатель вправе подать письменную претензию в Роспотребнадзор или исковое заявление в суд.