

# Закон о защите прав потребителей бра



В соответствии со статьями Федерального Закона «О защите прав потребителей», утверждение, что покупатель всегда прав является более чем обоснованным, так как в нем предусмотрены все обстоятельства, чтобы максимально защитить интересы покупателя.

Продавец обязан предоставить качественный и соответствующий описаниям товар, а в случае если возникнут какие-либо сомнения относительно проданной продукции, возможен возврат товара, согласно со статьей 4 ФЗ «О защите прав потребителей».

## На какой закон ссылаться, защищая права покупателя бракованной продукции?

Основным защитником прав покупателя выступает Гражданский кодекс РФ и, конечно, закон «О защите прав потребителей».

В случае выявления каких-либо недостатков у приобретенного товара, покупатель имеет полное право вернуть его в магазин.

Время рассмотрения претензии определяется со дня приобретения продукции в течение всего периода действия гарантийного срока или же до истечения двух недель после покупки.

### **Основные положения:**

1. Статья 21 Федерального Закона «О защите прав потребителей»
2. Статья 475 Гражданского кодекса РФ

### ***Дополнительное руководство:***

1. Продавец исполняет свои обязательства в соответствии со статьей 309 ГК РФ.
2. Согласно статье 310 ГК РФ, отказ от исполнения своих обязательств в одностороннем порядке не допускается, это относится и к договору купли-продажи.
3. В соответствии со статьей 18 ФЗ «О защите прав потребителей» и статьи 503 ГК РФ, покупатель возвращает некачественную продукцию продавцу.
4. По статье 18 ФЗ «О защите прав потребителей» продавец не имеет права отказаться от возврата товара, даже если кассовый или товарный чек не сохранился.
5. Согласно п. 7 ст. 18 данного закона крупногабаритные товары доставляет продавец. Или же он должен возместить расходы по требованию покупателя.

Предупреждение: Необходимо обосновать свою претензию и указать нормативные документы.

Товар не соответствующий указанным критериям или имеющий видимые изъяны считается бракованным.

Например, был приобретен мобильный телефон. Поддержка карты памяти является его обязательной функцией. Однако после приобретения, оказывается, что у телефона отсутствует для нее слот. В этом случае товар является бракованным.

Относительно дефекта приобретаемой продукции следует помнить о том, что они могут быть явными или скрытыми. В том случае если явные дефекты можно легко обнаружить при производстве или при покупке, то скрытые возможно определить только после приобретения продукции и вовремя его эксплуатации.

### ***Явными дефектами являются:***

- Дефекты внешнего вида, то есть вещь могла потерять свой товарный вид, измениться в расцветке или быть деформированной;

- Неисправные функции, то есть товар свои заявленные функции в характеристике выполнять не может. Обычно это легко обнаруживается при покупке;

Относительно продуктов питания могут быть изменены их вкусовые качества и свойства.

Дефекты могут быть подразделены на устранимые и неустраняемые дефекты. Соответственно, устранимые это дефекты, которые легко устранятся, а неустраняемые дефекты убрать нельзя или это не является целесообразной с экономической стороны. Дефекты могут получиться на разных этапах продажи.

Брак, полученный по вине продавца. Такой брак является одним из самых распространенных видов брака, который возникает при отсутствии необходимого контроля качества при нахождении в магазине. Брак может быть вызван при неправильных условиях хранения, при приемке продукции или же в результате повреждения, которые могли быть получены при перемещении продукции по магазину.

Брак, полученный после покупки по вине покупателя. Это товары, дефекты которых возникли после покупки товара в связи с использованием товара не по инструкции, неправильные условия хранения или же в связи с механическими повреждениями. Покупатели не имеют право на возврат товаров с такими дефектами.

При несоблюдении стандарта производства получается производственный брак. На предприятиях для избегания подобных дефектов вводятся отдел технического контроля, которые обязаны контролировать, точно ли соблюдаются стандарты производства.

***Покупатель имеет право после покупки бракованной продукции в соответствующие сроки:***

- Заменить бракованный товар на идентичный, но качественный;
- вернуть дефектный товар и забрать свои деньги;

- За счет продавца отремонтировать по гарантии;
- Вернуть часть денег из стоимости товара;
- Заменить бракованный товар на другой с такой же стоимостью.

***В том случае если вы все-таки купили вещь, неподходящую вам или имеющую какие-либо дефекты, нужно поступать следующим образом:***

- Определить сколько дней прошло с момента приобретения товара;
- Удостовериться в том, что товар не относится к тем продукциям, которые не подлежат обмену;
- Проверить на месте ли ярлыки, упаковка и бирка;
- Уточнить сохранился ли чек на товар, так как без него осуществления возврата является весьма затруднительным;
- Для возврата денег или обмена товара необходимо составить заявление в двух экземплярах;
- Сдать в магазине заявление и бракованный товар;
- Заключить акт приема-передачи продукции, который подписываются сторонами. В акте указывается все данные приобретенной продукции.