

# Защита прав потребителей товар ненадлежащего качества



Каждый покупатель, согласно действующим законам, имеет право на возврат товара несоответствующего качества, и потребовать деньги, уплаченные за этот товар либо другой товар. Для выдвижения подобных требований установлены сроки.

В Гражданском кодексе Российской Федерации и Законе

«О защите прав потребителей» прописаны нормы, которыми необходимо руководствоваться при возникновении ситуаций, когда приобретен некачественный товар. Также данные акты закрепляют порядок, которого следует придерживаться в подобных случаях. Товар считается ненадлежащего качества, если в нем имеются существенные нарушения, при наличии которых рациональное функционирование товара невозможно. Продавец будет нести ответственность только за те недостатки товара, которые возникли по его вине, при этом на товар не должна распространяться гарантия.

В законодательстве, стоящем на охране потребительских прав, закреплены условия, касающиеся ситуаций, когда товар не соответствующий качеству может быть возвращен.

## Какой закон защищает права покупателей при приобретении бракованного товара?

Торговые отношения регулируются несколькими актам, основным из которых является закон «О защите прав потребителей». Если вы приобрели товар ненадлежащего качества, не задумываясь, ссылайтесь на данный закон.

Для того, чтобы успешно оперировать положениями указанного закона, следует подробно изучить его. Данный акт был принят законодателем в 1992 году и ему присвоен № 2300-1. После принятия в закон периодически вносятся изменения, которые являются актуальными на момент внесения поправок.

Глава 2 рассматриваемого нормативного акта включает в себя нормы, касающиеся защиты прав потребителей при возврате товара. В данную же главу включены положения о возврате товара, качество которого неудовлетворительное. В ней детально описаны ситуации, которые могут возникнуть в ходе заключения сделок торгового характера между покупателем и продавцом.

В большей части возникающих ситуаций, законодатель становится на сторону потребителей и предписывает продавцу удовлетворить требования потребителя, которые связаны с возвратом или заменой некачественного товара.

Товары, лежащие на полках магазинов, не всегда имеют то качество, которое положено. У покупателей не всегда представляется возможность сразу проверить свойства товара, которые влияют на его работоспособность.

В процессе эксплуатации купленного товара вы можете выявить недостатки либо производственные дефекты, в этой ситуации у вас есть право на возвращение такого товара обратно в магазин и получение потраченных денежных средств. Когда на товар имеется гарантия, которая представлена в виде гарантийного талона, вы можете без трудностей решить возникшие проблемы.

Срок, который устанавливается по гарантии представляет собой период, во время которого вы можете вернуть продавцу некачественный товар, с целью проведения последним ремонтных работ за свой счет либо замены некачественного товара на другой. Загвоздка может кроется в том, что не на все виды потребительских товаров распространяется гарантия, в связи с чем процесс возвращения товара может стать более сложным либо продавец может отказаться выполнять требования, которые

установлены в законе. У покупателей в подобном случае возникают вопросы: куда обратиться и в каком порядке произвести возврат некачественного товара?

Имейте в виду, что вы можете вернуть купленный товар обратно в магазин в случае, если он имеет недостатки или дефекты производственного характера. При этом такие недостатки не должны возникнуть по вашей вине. В данном случае речь идет о товарах, характеристики которых не соответствуют заявленным, а также если вы не можете использовать товар по его целевому назначению.

Когда продавец при покупке не предупредил вас о том, что товар имеет недостатки, у вас появляются права на возврат некачественного товара. Обязательно зафиксируйте данный факт в письменном виде в документах, которые сопутствуют товару.

Закон «О защите прав потребителей» помимо прочего регулирует временной промежуток, в течение которого у вас есть возможность сделать возврат купленного товара. Запомните, что со дня покупки товара у вас есть четырнадцать дней на то, чтобы хорошо проверить товар и в случае, если он имеет недостатки вернуть его в магазин.

Однако продавец может самостоятельно установить и дополнительный срок, который является гарантией возврата определенного товара в магазин, если он имеет недостатки. Большая часть товаров наделена производителем гарантийным сроком или сроком годности (службы), в течение которого вы имеете право вернуть товар и получить обратно деньги.

В законодательстве установлен срок, на протяжении которого вы, как покупатель, можете спокойно рассчитывать на то, что в случае приобретения некачественного товара, вам будут возвращены деньги или произведут замену товара на качественный. Когда на товар отсутствуют гарантии производителя, то такой срок равен двум годам. Однако вы имеете возможность вернуть товар и по истечению указанного

срока, если недостатки, которые имелись в товаре, продавец не устранил в двадцатидневный срок после вашего обращения, либо, когда дефекты устранить не представляется возможным. Вы должны доказать, что в товаре имеются недостатки, чтобы продавец вернул вам деньги.

Для таких товаров как: транспортные средства, включая автомобили, яхты, катера, сложная бытовая техника в виде стиральной машины, холодильника и прочего, устанавливается другой срок возврата, так как такие товары относятся к категории технически сложных. Если вы приобрели товары из данной категории, то вы должны подать претензию в пятнадцатидневный срок со дня приобретения товара.

***Однако вы можете вернуть товар и позже установленного срока, если:***

- Для товара не установлен гарантийный срок;
- Приобретенный товар не может быть отремонтирован или восстановлен;
- Сроки, в течение которых должны были быть устранены недостатки, пропущены по вине продавца;
- Отсутствует возможность регулярного использования товара вследствие неоднократных устранений неполадок. В таком случае требуйте от продавца чтобы он принял у вас товар и заменил его на новый аналог.

Имейте в виду, что в случае разрыва договора купли-продажи, будет иной порядок для возвращения денежных средств. В таких случаях вы должны получить деньги, равных по сумме стоимости изделия, а также сумма может быть больше, что связано с необходимостью дополнительных расходов. Денежные средства возвращаются в десятидневный срок с момента обращения.