

Защита прав потребителей возврат техники



Причины, по которым покупатель желает вернуть купленную бытовую технику в магазин, бывают различными. В частности, в товаре может быть обнаружен брак, который появился по вине производителя или покупателя могут не устроить технические особенности товара. Для осуществления подобного возврата, нужно ознакомиться с правилами, которые применяются в ходе этого процесса.

Каким образом можно осуществить защиту законодательно установленных прав покупателя при возврате им ранее приобретенной техники?

Учтите, что в случае если вы будете ссылаться на нормы законодательства, то вероятность того, что вы сможете вернуть товар, увеличивается. При покупке некачественного товара или такого товара, у которого имеются дефекты, сошлитесь на статью 18 закона «О защите прав потребителей», для осуществления возврата.

По общему правилу товар возвращается в четырнадцатидневный срок. Однако есть исключения, к которым относятся такие сложные технические товары, как ноутбук, стиральная машина, сотовый телефон, телевизор и прочие, срок возврата данной категории товара может быть намного больше, чем указанный, так как требуется проведение экспертизы.

С того момента, как вы подали заявление, начинает течь десятидневный срок, в течение которого вам должны вернуть

деньги. Учтите, что если указанный срок прошел, а продавец не вернул деньги, начинают начисляться пени, которые составляют 1 процент от цены на товар и начисляются ежедневно.

Когда продавец настаивает на том, что брак в товаре образовался в результате того, что вы его некорректно эксплуатировали либо вами нарушены правила хранения, которые рекомендованы для данного товара – настаивайте на проведении независимой экспертизы, так вы сможете доказать свою непричастность к браку.

Экспертиза оценки качества товара проводится всегда за счет продавца, если возникли спорные ситуации.

В статье 25 закона «О защите прав потребителей» говорится, что вы можете сделать обмен товара, качество которого надлежащее, относящегося к категории непродовольственных, товар аналогичный у этого же продавца, когда этот не подходит вам по его внешним признакам (цвет, размер и т.п.). Законодатель выделяет на замену четырнадцатидневный срок, при этом день покупки включается в него.

Учтите, что имеется перечень товаров промышленного характера, имеющих надлежащее качество, которые вернуть в магазин, не представляется возможным. Данный перечень имеет номер 55. Прежде чем настаивать на возврате товара, убедитесь, что ваше приобретение не входит в указанный список. В данном перечне имеются такие товары как: телефоны, электробытовые машины и приборы, электронные игрушки, фото- и киноаппаратура, электромзыкальная аппаратура.

Когда вы обнаружили неисправность в товаре, то прочтите перечень под номером 575, в котором перечислены виды бытовой техники, возвращение продавцу которой возможно только при наличии существенных технических неполадок. К таким неполадкам относят такие дефекты и неустраняемые поломки, исправить которые можно только при расходах либо затратах времени, которые являются несоизмеримыми. Недостатки считаются

существенными и тогда, если после нескольких случаев производства ремонта, они все равно проявляются.

Вы не сможете вернуть продавцу или обменять на аналогичные такие товары как стиральная машины, компьютер, холодильник и т.п., имеющие недостатки, заключающиеся в причинении вам неудобств. В данной ситуации вам поможет только гарантийный ремонт, который будет произведен бесплатно. Можно привести пример, если вы приобрели стиральную машину, а она на ваш взгляд слишком шумно работает, то обменять либо вернуть ее у вас не получится. В случае, если недостатки заключаются в том, что машинка не стирает либо стирает, но плохо, сошлитесь на перечень под номером 575.

Учтите, что после того, как вами подписан будет акт приемки товара или договора и по приезду домой вы обнаружите что товар имеет какой-либо физический изъян, доказать что он образовался не по вашей вине вам вряд ли удастся. К физическим изъянам можно отнести: дефект корпуса, трещину, вмятину, скол. В таком случае настаивайте на проведение независимой экспертизы, которая покажет, что дефект в товаре появился еще в прошлом месяце, а приобрели вы его пару дней назад. Такое заключение экспертизы используйте в качестве аргумента для возвращения денег.

- Найдите норму закона «О защите прав потребителей», под которую подпадают ваши требования. Когда действует гарантия – ссылайтесь на статью 18. Если срок гарантии уже вышел, имейте в виду пункт 5 статьи 19, в которой говорится, что вы можете выдвинуть требования, которые подпадают под статью 18. Вы должны предъявить требования либо пока не истек срок по гарантии либо если он равняется менее 24 месяцам, в то время как дефекты в товаре были обнаружены во время эксплуатации, произведенной за рамками гарантии, но еще не прошло 2 года со дня покупки.
- Обратитесь к продавцу с требованиями вернуть потраченные

вами деньги на приобретение товара. Требования должны быть изложены письменно. Когда направитесь в магазин, то возьмите с собой изделие, свой паспорт и уже написанную претензию. Составляя претензию обратитесь к нашему электронному кабинету автоматического составления претензии.

- Согласно пункту 5 статьи 18 закона «О защите прав потребителей» продавец должен принять товар и по доброй воле сделать возврат денег незамедлительно либо после проведения независимой экспертизы либо найти доказательство вашей вины. У продавца имеется десятидневный срок. Когда продавец вам отказывает в приеме изделия, ссылаясь на то, что качество товара проверяется силами его собственными, либо полностью отказывается от принятия товара, выдвигая требования, о проведении независимой экспертизы вами. В указанной ситуации, а также при проведении экспертизы продавцом, результаты которой вас смущают – обратитесь сами в экспертное учреждение.
- Получите результат экспертизы. Когда установлено что у товара дефекты носят производственный характер и это подтверждено заключением экспертизы – напишите претензию повторно, при этом к требованиям добавьте компенсацию тех расходов, которые потребовались для экспертизы. Согласно пункту 1 статьи 18 вышеуказанного акта, если заключением экспертизы будет установлена невиновность покупателя в образовании обнаруженных дефектов товара – ответчик компенсирует в полном объеме проведение экспертизы. На этом этапе чаще всего требования удовлетворяются.
- Обратитесь в суд, когда продавец отказал в удовлетворении претензии. Несмотря на то, что перспектива судебного разбирательства грозит тем, что вы потеряете свое время и силы, однако при таком виде разбирательства вы предъявите не только первичные требования, но и взыщите пени, которое накопилось за период, когда продавцом было просрочено исполнение

требований. Также в статье 23 рассматриваемого закона указано, что вы имеете право на компенсацию морального вреда. Его вы можете оценить даже выше суммы иска. Для суда составьте иск, учтите, что госпошлину за него вам платить не нужно. Вы можете выбрать суд самостоятельно, как указано в статье 17 закона «О защите прав потребителей». Обратите внимание, что зачастую суд принимает сторону покупателя, если будут доказательства.