

Защита прав потребителей ювелирные изделия



Покупка ювелирного изделия – это не просто приятное и радостное событие, это еще серьезное капиталовложение, которое представляет собой весьма серьезное мероприятие.

Каждый покупатель понимает и знает насколько дорого стоят изделия из натуральных драгоценных камней, драгметаллов, потому при выявлении в изделии любого изъяна, например, слабой застежки или же щербинки мы очень и очень расстраиваемся.

Это мелкий дефект и то, он доставляет массу неприятных моментов, а что уж говорить о более серьезных браках – порванном в цепочке звене или же трещинах, сколах в инкрустированном камне? Потому стоит разобраться в том, как российские нормы закона защищают права потребителя при покупке драгоценных изделий.

Как защитить права покупателя ювелирного украшения?

В соответствии с нормами ст. 12 Правил продаж изделий из драгметаллов и драгоценных камней приобретенное ювелирное изделие вернуть в ювелирный магазин не получится.

Исключением из этого правила есть тот факт, что само изделие продали ненадлежащего качества – при наличии на руках сохраненного чека его можно вернуть недобросовестному продавцу.

Возврат ювелирного изделия в магазин.

Изделие признается товаром с ненадлежащим уровнем качества, если последнее повреждено или же испорчен его внешний вид,

имеются проблемы с застежкой и иными его функциями. Такими повреждениями могут быть нерабочий замок на браслете или же цепочке, нерабочая застежка на часах или же камень плохо закреплен в гнезде – соответственно речь идет о некачественном товаре.

Когда на самом товаре оттиск государственной пробы и маркировка не соответствуют действительным, заявленным характеристикам представленного изделия – товар также отнесен к категории некачественных изделий.

В соответствии с нормами ст. 18 Закона России «О защите прав потребителя» покупатель при покупке некачественного изделия может рассчитывать на:

1. Замену приобретенного некачественного изделия на иной товар аналогичной стоимости.
2. Бесплатное устранение выявленных недостатков или же снижение стоимости изделия с учетом повреждения и соразмерности уценки.
3. Немедленное расторжение заключенного договора купли-продажи и возврат изделия, а также получение обратно своих денег.

При покупке качественного, соответствующего стандарту качества изделия – вернуть его по причине несоответствия качеству не получится.

С учетом норм, прописанных в ст. 13 Правил продажи изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, если покупатель выявил тот или иной брак, недостаток в самом изделии – на протяжении полугода с момента его приобретения может вернуть обратно товар ненадлежащего качества продавцу. Чтобы ему продавец мог вернуть уплаченные за товар деньги – покупателю стоит иметь при себе чек на само изделие.

Когда у продавца имеется определенное сомнение что причиной брака изделия, его ненадлежащего качества есть именно его вина – он обязан вернуть деньги покупателю, но при этом имеет право

назначить независимую оценочную экспертизу. Именно по ее результатам и будет урегулированы спорные вопросы.

Подводя итог можно говорить о том, что вернуть ювелирное продавцу можно при наличии таких обязательных условий:

1. При выявлении брака в товаре.
2. Если у покупателя сохранен чек на приобретенное изделие.
3. С момента покупки прошло не более полугода.

Прежде всего – покупателю стоит обратиться с претензионным заявлением в сам магазин.

Такое обращение составляется в свободной, произвольной форме, с учетом соблюдения постных правил:

- Составляется претензия к продавцу в 2-х экземплярах, идентичных по своему содержанию, один остается у продавца, второй – у покупателя.
- В самом заявлении указывают все обстоятельства приобретения некачественного товара, дату покупки, время и место.
- Указывают данные о товаре – его наименование, размер и цвет, дают краткое описание, серийный номер.
- Далее перечисляют недостатки, брак, а также указывается тот факт, что изделие невозможно использовать по назначению.
- В документах прописываются ссылки на законы, в соответствии с которыми и шло нарушение прав потребителей.

О таких документах как чек, иной платежный документ, также стоит указать, а если такие не сохранились – стоит указать просьбу, чтоб претензию удовлетворили и без таковых. Далее сам документ подписывают с расшифровкой фамилии и датой – главное излагать все данные четко, доступно, в лаконичной форме изложения.