

Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области» в Юрьянском районе информирует. Алгоритм действий потребителя в случае возврата некачественного товара

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

Если в купленном товаре обнаружен недостаток, согласно статье 18 вышеуказанного закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать от продавца возврата уплаченных за товар денежных средств.

Для возврата некачественного товара рекомендуем придерживаться следующего алгоритма:

во-первых, убедитесь, что недостатки обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности товара.

Срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно - косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и подобные товары, которые по истечении определенного времени могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде, либо которые в процессе хранения или использования теряют свои потребительские свойства, в результате чего становятся непригодными для использования по назначению.

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, взяв на себя возможные расходы по проверке качества и установлению причин возникновения недостатка. Это очень важно, поскольку потребительская экспертиза может стоить дороже самого товара, который оказался некачественным.

Срок службы товара — период, гарантированной производителем исправности и работоспособности товара.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи

потребителю товара, если иное не предусмотрено договором.

Однако, для сезонных товаров (обувь, одежда) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации, исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

Если продажа товара осуществляется дистанционным способом, через интернет, по почте либо каким-либо другим способом, то гарантийный срок товара исчисляется со дня доставки товара.

А как же быть, если на товар не установлен срок годности или гарантийный срок? Тогда, потребитель вправе предъявить свои требования изготовителю или продавцу в пределах двух лет со дня передачи товара, если более длительные сроки не установлены законом или договором;

во-вторых, предъявите письменную претензию продавцу.

Письменная претензия составляется в свободной форме. В ней указываются сведения о получателе и отправителе; в тексте претензии последовательно отражается следующее: когда, где и по какой цене приобретен товар, когда и какой недостаток товара был обнаружен и как он проявляется, положения закона, на которых потребитель основывает претензию, требования потребителя.

Рекомендуется приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара. Однако отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя. В этом случае потребитель в подтверждение приобретения и оплаты товара вправе ссылаться, например, на свидетельские показания.

Предъявить претензию можно лично либо направить по адресу продавца (изготовителя) заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит вам подтвердить дату ее получения адресатом. Направление претензии в форме электронного документа, например, посредством электронной почты, факсимильной и иной связи законодательство не запрещает. Однако в этом случае должна иметься возможность достоверно установить, от кого она исходит и кому адресована.

Также по требованию продавца и за его счет вы должны возвратить товар ненадлежащего качества. При этом, вывоз некачественного крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг осуществляются силами и за счет продавца;

в -третьих, примите участие в проверке качества товара.

Продавец (изготовитель) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец должен за свой счет провести экспертизу товара. Вы вправе присутствовать при ее проведении, а в случае несогласия с ее результатами можете оспорить выводы экспертов в судебном порядке

Если экспертиза выявит, что недостатки товара возникли не по вине продавца, потребитель должен возместить продавцу расходы на проведение экспертизы и расходы по хранению товара и его транспортировке;

Срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней с момента предъявления требования потребителем.

При возврате покупателю денежных средств продавец не вправе удерживать из них сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или его частичного использования, потери им товарного вида или подобных обстоятельств;

В случае, если продавец откажется добровольно удовлетворить заявленные требования либо оставит письменную претензию без ответа, потребитель вправе обратиться в суд за защитой своих нарушенных прав.

Обращаясь в суд с исковым заявлением о возврате уплаченных за некачественный товар денежных средств, можно дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных потребителю в связи с продажей некачественного товара.

За нарушение предусмотренного срока возврата денег с продавца можно взыскать неустойку (пени) в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

При этом истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. При цене иска более 1 млн руб. госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб.

В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были выполнены

продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в пользу потребителя штраф в размере 50% от присужденной судом суммы.

Потребитель вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда. Компенсация морального вреда осуществляется исключительно в денежной форме. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий (который оценивается с учетом индивидуальных особенностей потерпевшего), а также степени вины причинителя вреда.

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные истцом судебные расходы, в частности расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу.