ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.

Если вы купили, вещь, а после покупки обнаружили, что она с браком или сломалась не по Вашей вине, не спешите расстраиваться – у Вас есть право вернуть ее обратно в магазин либо заменить. Право потребителя на возврат товара ненадлежащего качества гарантировано ст.18 Закона «О защите прав потребителей». Главное условие для возврата некачественного товара - наличие действительно заводского брака, и вы не имели к возникшему недостатку никакого отношения, то есть, Вы не нарушали правил эксплуатации товара и товар не подвергался механическому воздействию.

Какие требования Вы вправе предъявить продавцу при обнаружении недостатков в товаре.

1. ***Потребовать замены на товар этой же марки или замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены.***

Замена товара должна быть осуществлена продавцом ***в течение 7 дней***, со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - ***в течение двадцати дней*** со дня предъявления указанного требования. Если нужный товар отсутствует – в течение месяца, то тогда продавец должен предоставить вам другой товар для временного использования по Вашему письменному заявлению.

2. Если Вы считаете, что с обнаруженным недостатком товар вполне можно использовать, Вы можете ***потребовать соразмерного уменьшения покупной цены (скидки).*** **Р**азмер скидки законом не определен, устанавливается по договоренности с продавцом. Логично, что она должна быть соразмерной степени брака. Срок выполнения данного требования – ***десять дней*** со дня предъявления.

3. ***Отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.*** Деньги за товар должны вернуть ***в течение десяти дней.*** По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

4. ***Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара.*** Другими словами, потребовать гарантийного ремонта. Провести его должны в срок, ***не более, чем 45 дней.*** Если продавец нарушил этот срок, Вы вправе предъявить любое другое требование.

Если продавец выдаст Вам заключение о причинах возникновения недостатка в товаре, с которым Вы категорически не согласны, например – механическое повреждение, Вы вправе требовать проведение независимой экспертизы. Но необходимо учесть, что после окончания гарантийного срока или при его отсутствии, при возникновении спора, экспертиза проводится за счет покупателя.

Особенности возврата технически сложного товара.

Их перечень определен Постановлением Правительства № 924 от 10.11.2011. Сюда входят автомобили, мотоциклы, компьютеры, бытовая техника, часы, смартфоны, электрифицированный инструмент и прочее.

Предъявит все выше перечисленные требования в отношении данного товара Вы вправе ***в течение пятнадцати дней*** со дня передачи потребителю такого товара. После этого срока можно потребовать только гарантийного ремонта.

Однако, если недостаток является существенным, т.е. проявляется неоднократно, нарушаются сроки ремонта (единовременный ремонт длится более 45 дней), товар находился в ремонте по разным причинам в общей сложности более 30 дней, у Вас возникает право отказаться от товара или потребовать его замены.

Алгоритм возврата товара ненадлежащего качества:

1. Обращаемся к продавцу, лучше с письменным заявлением (претензией) с обязательным предъявлением требования.

2. Передаем товар продавцу. Продавец обязан принять у вас товар, независимо от того, согласен ли он с претензией или нет.

3. Ждем установленный Законом срок.

4. При невыполнении требований обращаемся в суд.

Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей «ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru