

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

«ПРАВО ПОКУПАТЕЛЯ И БРАКОВАННЫЙ ТОВАР»

Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать, или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Основным документом, регулирующим потребительские отношения (то есть права и обязанности, ответственность между потребителем, продавцом, исполнителем услуг и т.д.) является Закон РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон)

Что такое бракованный товар по Закону?

Бракованный товар – это продукты, изделия, техника и другие товары, которые имеют дефекты, портящие его внешний вид или влияющие на потребительские свойства. Если стороны договора заранее согласовали, что покупателю будет передана продукция с дефектами, то они не считаются браком.

Какие виды брака бывают?

Недостатки подразделяются на несколько видов:

- В зависимости от серьезности дефекта: незначительные, существенные

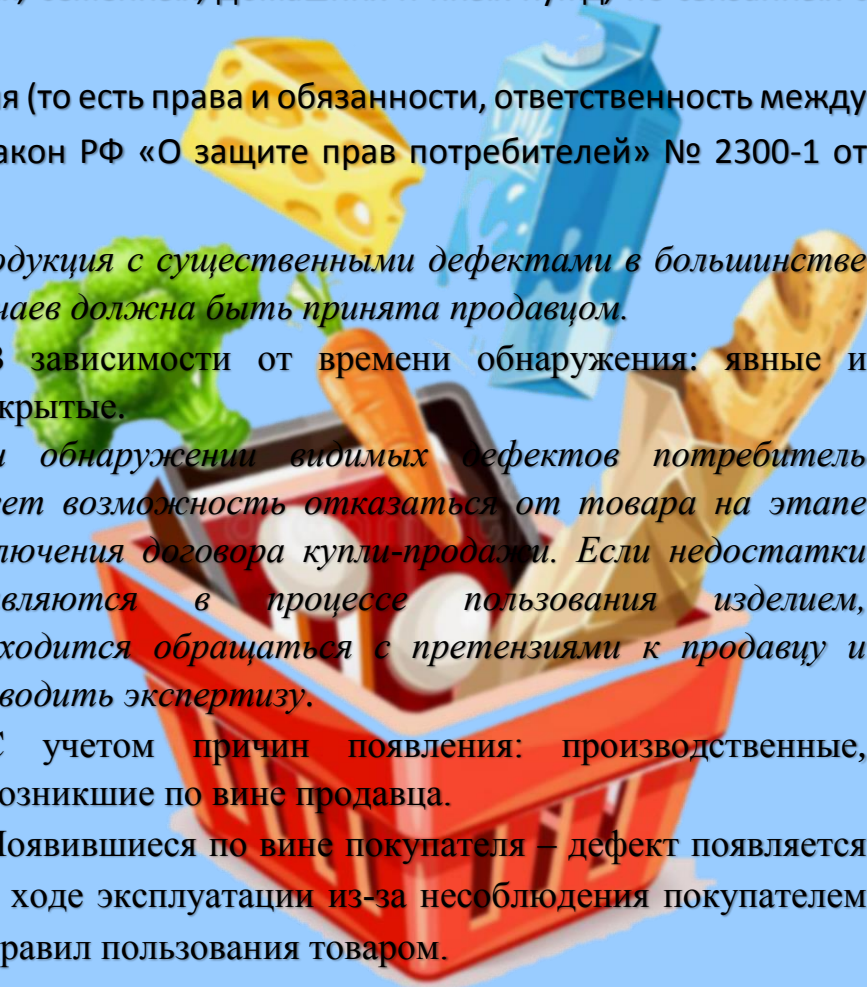
Если недостатки незначительные, то вернуть товар в магазин можно при наличии определенных условий.

Продукция с существенными дефектами в большинстве случаев должна быть принята продавцом.

- В зависимости от времени обнаружения: явные и скрытые.

При обнаружении видимых дефектов потребитель имеет возможность отказаться от товара на этапе заключения договора купли-продажи. Если недостатки выявляются в процессе пользования изделием, приходится обращаться с претензиями к продавцу и проводить экспертизу.

- С учетом причин появления: производственные, возникшие по вине продавца.
- Появившиеся по вине покупателя – дефект появляется в ходе эксплуатации из-за несоблюдения покупателем правил пользования товаром.



В случае, когда брак возникает по вине покупателя, он не сможет получить гарантийное обслуживание или поменять продукцию. Таким образом, объем прав покупателя на замену и возврат товара зависит от вида обнаруженного брака.

В течение гарантийного срока вы можете потребовать от продавца осуществление одного из предложенных действий:

1. Замена бракованной продукции на аналогичную, только качественную.
2. Бесплатное устранение брака.
3. Замена изделия на подобный товар, с перерасчетом денежных средств.
4. Возмещение полной стоимости или ее части, с сохранением товара.

Возврат в течение 14 дней

Чтобы осуществить возврат товара надлежащего качества в этот срок, необходимо соблюдать ряд правил.

1. Продукция должна иметь товарный вид с сохраненными заводскими штампами.
2. На нее имеется чек, подтверждающий факт покупки в месте обращения.
3. Товар не включен в категорию, которая не подлежит возврату в соответствии с федеральным законом.

Для осуществления обмена товара в течение 14 дней принесите покупку в место продажи вместе с чеком и правильно заполненным заявлением. Форму на него можно получить у продавца. Чтобы обезопасить себя в юридическом плане, сделайте ксерокопию заявления и попросите поставщика поставить на ней штамп магазина, что подтвердит факт обращения и ознакомления второй стороны с жалобой. Этот документ послужит одним из доказательств в случае отказа.

Право на уценку из-за брака

План действий — как при обычном обмене. Только в претензии нужно описать недостаток и попросить не заменить товар, а снизить цену и вернуть разницу. О сумме нужно договариваться: в законе на этот счет ничего не написано. Если не получится договориться, лучше забрать все деньги и купить другой товар.

