

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ!

Если Вы приобрели некачественный товар, что делать?

Основным документом, который защищает права потребителей является Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон).

Законом предусмотрены не только права потребителя, но и обязанности продавца.

Давайте более подробно рассмотрим ситуацию, когда Вы купили некачественный товар, ну допустим диван.

Для начала – какие права имеет потребитель при обнаружении в товаре недостатка:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Итак, в новом диване через два месяца эксплуатации Вы стали чувствовать выпирающую пружину, что естественно, вызывает дискомфорт во время сидения и сна. То есть данное обстоятельство говорит о некачественности товара.

Что делать потребителю?

1. Составляем претензию (в двух экземплярах) на имя продавца (образец претензии Вы можете посмотреть в разделе «Образцы документов»). В претензии обязательно должно быть указано конкретное требование, перечисленное выше, от этого будет зависеть срок удовлетворения Ваших требований.

2. Идем в магазин, и вручаем продавцу один экземпляр претензии и требуем отметки о принятии её на Вашем экземпляре. Если не удалось вручить претензию нарочно, отправляем её в адрес продавца заказным письмом с уведомлением и с описью вложения. В случае направления претензии по почте срок удовлетворения начнет отчитываться с даты получения продавцом Вашей претензии.

3. Ждем результата рассмотрения претензии.

Что должен делать продавец при обращении к нему потребителя с конкретным требованием при покупке товара с недостатками.

Так вот, Закон четко указывает на его обязанность провести проверку качества товара, а в случае спора о причинах возникновения недостатков товара обязан провести экспертизу товара за свой счет. При этом потребитель вправе участвовать и в проверке качества, и при проведении экспертизы. В случае несогласия с ее результатами потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Обратите внимание, если по результатам экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. Это установлено Законом.

По результатам проверки качества или экспертизы, которые подтвердят наличие недостатка в товаре, к возникновению которых потребитель не имеет отношение, продавец обязан удовлетворить требования потребителя или отказать в их удовлетворении.

Если Вы не согласны с результатом рассмотрения претензии или претензия вообще оставлена без ответа, далее необходимо обращаться в суд за защитой своих прав и законных интересов.

А теперь разберёмся в какие сроки можно предъявлять вышеуказанные требования.

Потребитель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Таким образом, обязанность по проведению экспертизы возложена на потребителя. Например, на диван установлен гарантийный срок 18 месяцев, недостаток обнаружен через 22 месяца с момента покупки. Потребитель обращается в экспертную организацию с целью проведения экспертизы, потом обращается к продавцу с одним из вышеперечисленных требований с приложением результатов экспертизы.

Отдельно хотелось бы обратить внимание потребителей на следующее. В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

То есть если в телевизоре, холодильнике, стиральной машине и т.д. что-то сломается или перегорит, это не будет считаться существенным недостатком, Вам его просто отремонтируют по гарантии.