

Какой товар считается некачественным

Что такое некачественный товар, мы на бытовом уровне прекрасно знаем - не работает, работает "криво", работает не так, как обещали.

А что говорит закон. Итак, товар ненадлежащего качества – это товар, который не способен обеспечить выполнение своих функций или не соответствует заявленным характеристикам, не соответствует установленным стандартам и требованиям, которые предъявляются к нему потребителями или законом.

Определяют обычно, путем сравнения его с установленными стандартами и критериями, а также обязательными требованиями и условиями договора. В случае, обнаружения какого-то несоответствия, качество товара признается неприемлемым, а сам товар - некачественный.

Также товар может быть признан товаром ненадлежащего качества, если он имеет какие-либо дефекты, которые, в том числе, могут повлиять на его безопасность или использование.

Если вам привезли стиральную машину или холодильник с вмятиной - это тоже признак некачественности. Но такие дефекты нужно обнаружить сразу в момент доставки. Если подписаны документы о приеме товара, и после будет обнаружен дефект товара, то будет сложно доказать, кто виноват в этой проблеме.

Полное определение товара ненадлежащего качества содержится в Законе:

Закон "О защите прав потребителей", преамбула

Недостаток товара (работы, услуги) - несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Товар ненадлежащего качества, некачественный товар, товар с недостатками – это совершенно идентичные понятия.

Признаки некачественного товара:

- Купленный товар имеет дефекты, которые не были заявлены продавцом при продаже.
- Товар имеет неправильные характеристики, отличные от описания или образца, предоставленного продавцом.
- Товар не соответствует стандартам качества, установленным для данного типа товаров.
- Товар не работает или исполняет свои функции некорректно из-за скрытых дефектов.
- Товар поставляется с неполной комплектацией или отсутствующими деталями.
- Товар не соответствует ожиданиям покупателя, основанным на заявлениях продавца или рекламных материалах.
- Товар имеет иные характеристики, чем было согласовано в договоре купли-продажи.
- Товар имеет иные условия использования, чем было заявлено продавцом или указано в договоре.
- Товар имеет недостаточное качество материалов или изготовления, что приводит к быстрому износу или поломке.
- Товар не соответствует стандартам безопасности или потенциально опасен для использования, несмотря на отсутствие предупреждений от продавца.

Какие права есть у потребителя при обнаружении недостатков

Законом о защите прав потребителей установлены такие права:

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

Закон "О защите прав потребителей", статья 18

- 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.
-

Какое из этих требований выбрать решает именно потребитель. Если вам пытаются навязать иные, отличные условия, ваши права пытаются нарушить. Соглашаться или нет, дело ваше.

Обычно, и это самый простой вариант, с некачественным товаром мы отправляемся к продавцу. Но если и другие возможности, которыми можно воспользоваться, опираясь на закон.

Далее расскажу - когда и с каким требованиями можно обращаться не только к продавцу, но и к изготовителю, в сервисный центр (в уполномоченную организацию) или *(даже!)* к импортеру товара.

К кому обращаться для возврата денег

Для возврата денег за некачественный товар можно обращаться к продавцу, изготовителю или импортеру. К кому конкретно - решает именно вы, как потребитель.

Допустим, вы решили вернуть товар продавцу. Он обязан принять у вас такой товар и, если это необходимо, провести проверку качества и экспертизу за свой счет. При проведении этих мероприятий вы вправе присутствовать.

Какую сумму должны вернуть

- Полную **стоимость, оплаченную при покупке**. Доводы продавца о том, что за время использования товар потерял товарный вид, незаконны.
- Если товар был куплен в кредит, то обязаны вернуть **сумму, оплаченную за товар и уже уплаченные вами проценты**. Для этого в банке получаем выписку по кредитному счету с суммой выплаченных процентов.
- **Если на момент возврата товар подорожал**, то сумма возврата тоже должна измениться - вам **обязаны вернуть больше денег**. Но, как показывает практика, продавец благополучно «забывает» об этом. Поэтому уверенно

встаем на защиту своих интересов и самостоятельно получаем доказательства изменения цены товара у нашего продавца (не в другом магазине). Это может быть скан с сайта, фото в магазине. На устные требования продавец не реагирует? Пишем и вручаем письменную претензию.

- **Если товар подешевел, это на сумму возврата это не повлияет** – вернуть обязаны сумму, оплаченную при покупке.

Закон "О защите прав потребителей", статья 24

4. При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

5. В случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

К кому обращаться для замены товара

К продавцу: можно требовать замены на такой же или иной товар с соответствующим перерасчетом стоимости.

К изготовителю или импортеру: для замены на товар этой же марки.

К кому обращаться для ремонта товара

Сдать товар в ремонт, можно обратившись **к продавцу, к изготовителю, импортеру или в уполномоченную организацию** (чаще всего это - сервисный центр).

К слову, на языке закона безвозмездное устранение недостатков – это, и есть ремонт.

В какой срок можно предъявлять требования

В течение гарантийного срока.

Исключение: технически сложные товары можно вернуть или обменять в течение 15 дней после покупки. После – только при определенных условиях в период

установленной гарантии.

Если гарантия менее двух лет или не была установлена, то предъявлять претензии тоже можно, но не позже двух лет со дня покупки.

В этом случае процесс несколько усложняется. Для начала нужно получить доказательство того, что товар неисправен из-за наличия в нем производственного брака. Для этого обращаемся в экспертную организацию и получаем соответствующее заключение.

Пишем письменную претензию, к которой прикладываем копию заключения эксперта, и копию документов об оплате. В претензии помимо своих требований в отношении товара (вернуть, обменять, отремонтировать) просим компенсировать расходы на оплату услуг эксперта.

Можно ли вернуть некачественный товар без упаковки

Если вы возвращаете некачественный товар, упаковка не потребуется.

Какие доказательства могут помочь в споре с магазином о наличии брака

Если возник спор с магазином о наличии брака могут помочь следующие доказательства:

1. **Кассовый чек:** Чек является основным доказательством. Он подтверждает, у кого, когда и за какую цену вы купили этот товар. Можно и без чека (закон позволяет), но в таком случае вам будет сложнее доказать свою правоту и обосновать свои требования.
2. **Гарантийный талон:** если товар был куплен с гарантией, обязательно сохраняйте гарантийный талон. Он содержит информацию о сроках гарантии и условиях её предоставления.
3. **Сервисная книжка:** если товар требует регулярного технического обслуживания, сервисная книжка может служить доказательством соблюдения всех необходимых процедур.
4. **Заключение независимого эксперта:** Заключение независимого эксперта является важным доказательством наличия дефектов в товаре. Экспертизу можно провести в специализированных организациях.
5. **Фотографии и видеоматериалы:** Фотографии и видеоматериалы, сделанные в момент покупки или сразу после обнаружения дефекта, могут служить дополнительным доказательством.

6. **Сообщения от магазина:** Сохраняйте переписку с магазином по поводу вашей жалобы. Это может включать письма, сообщения по электронной почте или через социальные сети.
7. **Свидетели:** если есть свидетели, которые видели дефект товара или слышали ваш разговор с продавцом, они могут дать показания в вашу пользу.
8. **Документы о ремонте:** если товар уже проходил ремонт, документы о проведенных работах могут быть использованы в качестве доказательств наличия дефектов.
9. **Документы о доставке:** если товар был доставлен курьером, документы о доставке могут содержать важную информацию о состоянии товара при получении.

Пошаговая инструкция

1. Собираем документы о покупке

Это может быть: кассовый чек, товарная накладная, выписка из банка и т.п.

2. Проверяем сроки гарантии и статус товара

Какой срок гарантии? Не закончился ли он? Узнаем, не является ли товар технически сложным?

3. Общаемся с продавцом

Заявляем определенные требования, предъявляем товар. В начале - в устной форме. При необходимости переходим к письменному общению через претензию

4. Жалуемся на бездействие

Если ответа на претензию не получили, жалуемся в Роспотребнадзор (приложив копию претензии с доказательством ее вручения)

5. Обращаемся в суд

Исковое заявление можно составить самостоятельно или обратиться к юристам, а можно воспользоваться услугами консультационного центра Роспотребнадзора

Зная свои права и следуя простым шагам, вы сможете защитить себя с помощью этой информации и будете знать, как действовать для эффективного разрешения конфликта.