

ТРЕНИНГ

о вопросах применения

Закона «О защите прав потребителей»

Автор: Лаврова Майя

Тамбов, 2015

Содержание тренинга

1. Законодательство,
регулирующее возврат
товаров

2. Возврат товара
надлежащего качества

3. Возврат товара
ненадлежащего качества

4. Вопросы
и ответы

Законодательство, регулирующее возврат товаров

Законодательство

- Гражданский Кодекс РФ
- Закон о защите прав потребителей
- Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»
- Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 "Об утверждении перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»
- Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров"

Возврат товара надлежащего качества

Товар надлежащего качества – это товар, качество которого соответствует договору купли-продажи (далее – ТНК).

2 случая возврата:

Статья 25 Закона о ЗПП:

п. 4 ст. 26.1 Закона о ЗПП, п. 21
Правил продажи товаров
дистанционным способом:

Отказ от ТНК в течение
7 дней с момента получения

**! В Ozon.ru срок продлен до 14
дней!**

Обмен ТНК на аналогичный, **если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации** в течение 14 дней с момента получения. Если аналогичный товар отсутствует – то возврат ТНК и возврат уплаченных денег.

Право потребителя на отказ от ТНК в течение 14-ти дней

Возврат ТНК в течение 14 дней с даты получения возможен, если сохранены его:

- товарный вид
- потребительские свойства
- чек или иные доказательства покупки, например, номер заказа

Товар должен быть возвращен продавцу для оценки соответствия его этим критериям.

Если товар является частью комплекта, или многотомного издания (например, книга в 2-х томах), возвращается полный комплект.

Согласно условиям нашей публичной оферты заявление об отказе от товара и возврате денежных средств передается одновременно с товаром.

Срок удовлетворения требований о возврате денежных средств составляет 10 календарных дней.

Какие категории товаров нельзя вернуть в течение 14-ти дней?

- Согласно п.4 ст. 26.1 Закона о ЗПП, потребитель не вправе возвращать товар надлежащего качества, имеющий индивидуально-определенные свойства, если он может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. К таким товарам могут быть отнесены изготовленные по меркам потребителя мебель, дверь, костюм и т.п.
- В настоящий момент Ozon.ru товары такой категории не реализует.
- Весь товарный ассортимент Ozon.ru может быть возвращен в течение 14-ти дней, в том числе товары, которые входят в перечень, утвержденный Постановлением Правительства № 55 от 19.01.98

Правила обмена товаров надлежащего качества

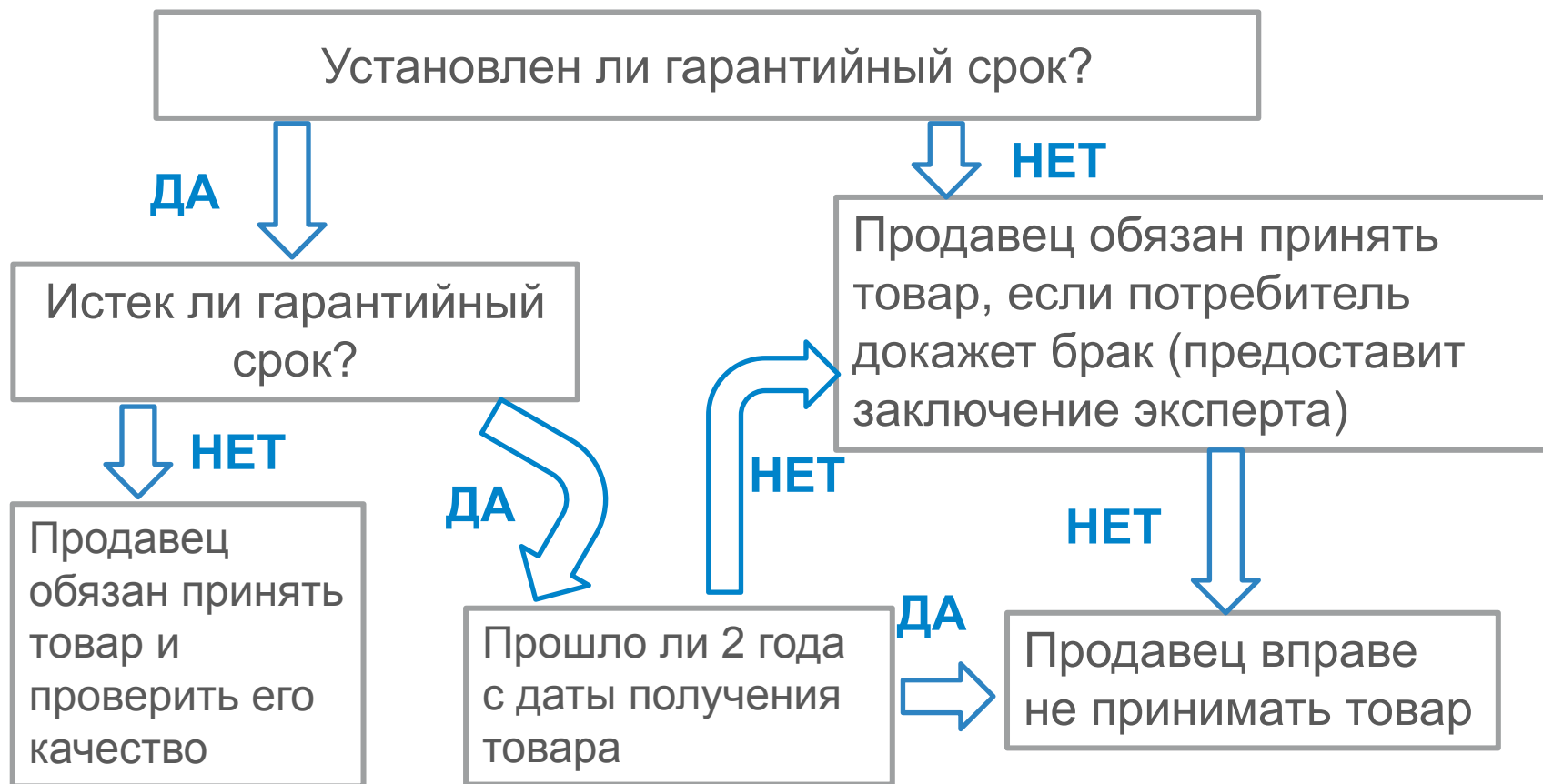
- Обмен ТНК в течение 14 дней с даты получения возможен, если:
 - Сохранен его товарный вид
 - Сохранены потребительские свойства
 - Товар не был в употреблении
 - Сохранен чек или иные доказательства покупки
-
- Если товар для обмена отсутствует, то клиент возвращает товар продавцу. Срок возврата денежных средств составляет три дня со дня возврата товара.
-
- Исключения (Согласно ПП № 55 от 19.01.98): товары для профилактики и лечения заболеваний; предметы личной гигиены; парфюмерия и косметика; швейные и трикотажные изделия бельевые, чулочно-носочные; посуда; бытовая химия; удобрения; электробытовые приборы на гарантии; растения; непериодические издания.

Как сделать обмен товара?

1. Необходимо уточнить наличие товара для обмена. Если товара нет – предложить клиенту вернуть товар, либо ожидать его поступления в продажу. При этом Ozon.ru обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара.
2. Обмен проводится путем возврата товара и оформления заказа на аналогичный товар. Доставка должна быть бесплатной.
3. В случае, если цена товара изменилась, товар должен быть продан по прежней цене (всегда). Разницу в стоимости предпочтительно компенсировать баллами.

Возврат товара ненадлежащего качества

Правила возврата товаров ненадлежащего качества



Требования, которые может предъявить клиент при возврате товара ненадлежащего качества

- Потребовать возврат стоимости – клиент имеет право на компенсацию разницы в стоимости на момент возврата.
Но! Только по требованию клиента.
- Потребовать замены на товар этой же марки либо на такой же товар другой марки.
Замена должна быть произведена в течение 7 дней, если нужно проверить качество – 20 дней, если товара нет в наличии 1 месяц.
Если замена на такой же товар – новый заказ оформляем по первоначальной цене, компенсируя разницу баллами. Если замена на товар другой марки – стоимость пересчитывается (либо клиент платит меньше, либо доплачивает разницу).

Требования, которые может предъявить клиент при возврате товара ненадлежащего качества

- Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены
Удобно предложить клиенту в случае, если испорчен один предмет из комплекта.
- Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.
Для проведения ремонта товар должен быть возвращен в Ozon.ru.
Расходы на исправление недостатков должны быть подтверждены документально.

Неустойки

- 1% - начисляется за просрочку в возврате денежных средств
- 0,5% - за просрочку доставки предоплаченного товара (оплата Сбербанк Спасибо и бонусными баллами – это скидка, она не включается в сумму предоплаты)
- Если есть оба основания для начисления, то по каждому основанию отдельно ведется расчет. Применение одного штрафа не уменьшает размер другого
- Согласно ст. 15 ЗоЗПП размер морального вреда определяется судом, поэтому его мы не компенсируем
- неустойка считается только по заказам физических лиц (не ИП и не ЮЛ)
- размер неустойки ограничен размером суммы предоплаты (200 дней просрочки = сумма предоплаты)

Особенности возврата и обмена книг

- Возможен возврат книг надлежащего качества в течение 14 д., но невозможен обмен в течение 14 д. Согласно Перечню, утв. ПП № 55 от 19.01.98г., не подлежат обмену непериодические издания, в т.ч. книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации.
- Возврат части комплекта (например, книга в 2-х томах) невозможен в случае возврата товара надлежащего качества, и возможен в случае возврата товара ненадлежащего качества (п. 4 ст. 475 ГК РФ).
- Возврат букинистики осуществляется на тех же условиях, что и возврат других книг. Некачественность определяется исходя из той степени сохранности, которая указана на странице с описанием товара.

Особенности возврата и обмена электроники и бытовой техники

1. Согласно **ПП № 55 от 19.01.98** технически сложные товары бытового назначения:

электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные)

Если на такие товары надлежащего качества установлен гарантийный срок, они не подлежат обмену.

Особенности возврата и обмена электроники и бытовой техники

2. ПП № 924 от 10.11.2011г установлен перечень технически сложных товаров с особыми условиями возврата при обнаружении ненадлежащего качества:

оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями; PC и ноутбуки, а также системные блоки, мониторы, МФУ, комплекты спутникового ТВ, игровые приставки, телевизоры, проекторы, фото- и видеокамеры, объективы, кофемашины, эл/водонагреватели.

Такие товары в случае обнаружения их ненадлежащего качества могут быть возвращены в течение 15 дней на общих основаниях, а затем - в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных 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.

Особенности возврата уцененного товара

- Недостатки указываются в карточке товара.
- Гарантия по общему правилу составляет 3 месяца и предоставляется Ozon.ru. В некоторых случаях сохраняется гарантия производителя, сведения о ее сроке указаны в карточке товара.
- Если клиент обнаружил в товаре иные недостатки, которые не были оговорены в карточке товара, порядок рассмотрения претензий аналогичен обычным товарам.
- Но! Товар не может быть заменен на новый.

Ответы на вопросы

Спасибо!

Контактные данные:

Москва, Чапаевский переулок, д. 14

Лаврова Майя

mlavrova@ozon.ru