

Возврат товара ненадлежащего качества

Какие советы дать потребителю?

Кто такой потребитель?

Потребитель - 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.



Рекомендации

Что проверяем?

- статус покупателя – только физическое лицо или ИП, действующий не при осуществлении предпринимательской деятельности;
- статус продавца (ФЛ, ЮЛ, ИП);
- правовая природа заключенного договора;
- целевое назначение товара (предназначен ли для удовлетворения потребительских нужд);
- наличие или отсутствие указания в договоре на цель приобретения товара

Зачем проверяем?

- юридически лица потребителями не являются;
- если продавцом является физическое лицо без статуса ИП, необходимо указать клиенту на позицию ВС РФ о распространении на данные отношения ЗОПП (Постановление Пленума №17 от 28.06.2012);
- если она не соответствует действительной воле сторон, на это необходимо обратить внимание в исковом заявлении;
- помогает определить, обладают ли отношения потребительскими качествами.

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков:

- 1) потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- 2) потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- 3) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- 4) потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- 5) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.



Требования могут быть предъявлены в любом порядке на усмотрение потребителя за исключением требований в отношении технически сложных товаров

Технически сложные товары: особый порядок возврата и обмена в случае обнаружения недостатков

В течение 15 дней со дня приобретения товара покупатель при обнаружении недостатков в технически сложном товаре вправе заявлять любые требования, в том числе о возврате или обмене товара.

По истечении 15 дней требования о возврате или обмене технически сложного товара ненадлежащего качества могут быть предъявлены только в случае:

- обнаружения существенного недостатка товара (неустранимых недостатков, недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков);
- нарушения установленных ЗОПП сроков устранения недостатков товара;
- невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.



Таким образом, технически сложный товар по истечении 15 дней со дня его приобретения может быть заменен или возвращен только после неудачной попытки устранения его недостатков (ремонта)

Рекомендации

Что проверяем?

- входит ли товар в перечень технически сложных товаров;
- если товар является технически сложным, следует проверить, сколько дней прошло с момента его приобретения;
- нарушались ли сроки устранения недостатков, является ли недостаток существенным, существовала ли невозможность использования товара в течение года более 30 дней в совокупности;
- кто является продавцом и изготовителем.

Зачем проверяем?

- на технически сложные товары распространяется особый порядок обмена и возврата при обнаружении недостатков;
- устанавливаем, возможно ли предъявить требования об обмене и возврате без проведения ремонта;
- определяем, имеет ли потребитель право предъявлять требование о возврате или обмене товара;
- определяем, кому целесообразнее предъявлять требования с точки зрения исполнимости решения суда.

Сроки предъявления требований в отношении товара ненадлежащего качества

В течение гарантийного срока или срока годности.

Если гарантийный срок или срок годности не установлен - в разумный срок, но в пределах ДВУХ ЛЕТ со дня передачи товара потребителю.

Сроки удовлетворения требований потребителя

- Об устранении недостатков
 - если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены *незамедлительно* – не более 45 дней
- О замене товара
 - *7 дней*;
 - при необходимости дополнительной проверки качества товара - *20* дней
 - если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, - *1 месяц*
- Об уменьшении цены, возмещении расходов на устранение недостатков, возврате уплаченной цены
 - *10 дней*

Рекомендации

Что проверяем?

- не истек ли гарантийный срок на товар или двухлетний срок при отсутствии гарантийного;
- не нарушены ли сроки удовлетворения требований потребителя.

Зачем проверяем?

- определяем, вправе ли потребитель заявлять требования, связанные с ненадлежащим качеством товара;
- определяем, имеет ли потребитель право на возмещение неустойки за нарушение сроков удовлетворения его требований.

Помимо требований о возврате уплаченной за товар суммы потребитель вправе заявлять требования:

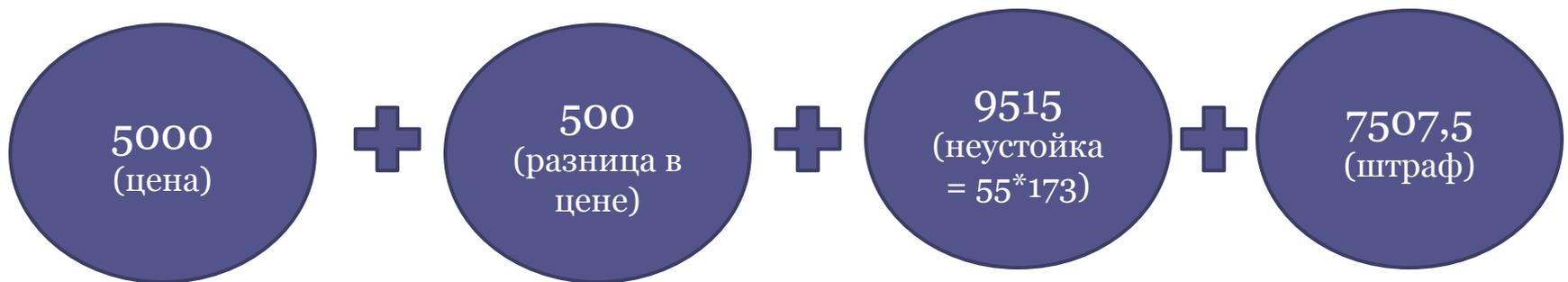
о возмещении разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судебного решения (ч. 4 ст. 24);

- в случае возврата товара, 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 (ч. 5 ст. 24);

в случае просрочки удовлетворения требований потребителя - неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (ч. 1 ст. 23);

- при удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с ответчика за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ч. 6 ст. 13).

Потребителем обнаружены недостатки товара – кожаных перчаток. Стоимость перчаток 5000 рублей. Потребитель обратился к продавцу с требованием о расторжении договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар цены 1 июня 2015 г. Брак товара был подтвержден, однако требование покупателя не было удовлетворено. 1 декабря 2015 г. потребитель обратился в суд. На момент подачи искового заявления цена того же товара выросла и составила 5500 рублей.



ИТОГО: 22 522,5 рублей

Рекомендации

Что проверяем?

- не увеличилась ли цена товара за время, прошедшее с момента его продажи;
- был ли получен кредит на приобретение товара;
- установить период просрочки удовлетворения требований потребителя;

Зачем проверяем?

- необходимо ли заявлять требование о компенсации разницы в цене;
- необходимо ли заявлять требования о возмещении процентов по кредиту;
- рассчитать неустойку;

уведомить потребителя о
возможности взыскания штрафа

Возврат товара ненадлежащего качества

Какие советы дать потребителю?