

Права потребителя на обмен и возврат товара ненадлежащего качества (бракованный) – как вернуть деньги

Ситуация: Вы купили вещь (к примеру, мобильный телефон). Через неделю после покупки он сначала стал глючить, а потом вообще перестал работать. Что делать? В этом случае потребитель может вернуть товар или обменять купленную вещь у продавца.

Как?

Условия обмена (возврата) некачественного товара

В отличие от обмена товара надлежащего качества, который зависит лишь от желания покупателя, обмен (возврат) некачественного товара – вынужденная мера, обусловленная его поломкой или плохой работой.

Ключевым методом в этом случае является понятие «надлежащее качество». К сожалению, Закон не дает прямо определение этого понятия, приводя лишь формулировки таких понятий, как «недостаток» и «существенный недостаток».

Товар ненадлежащего качества – это товар, имеющий недостаток или существенный недостаток;

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;

Существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, не может быть устранен без несоизмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Таким образом, качественным признается товар, пригодный для любых целей, для которых товар такого рода обычно используется, и соответствующий всем имеющимся обязательным требованиям к его качеству.

Недостатки могут быть:

- **Явными**, то есть недостатками, которые можно обнаружить при обычном способе приемки (например, когда смотришь товар) либо для которых определены специальные методы контроля (например, лабораторные исследования, экспертиза);
- **Скрытыми**, то есть недостатками, которые нельзя обнаружить вышеуказанными методами и которые обнаруживаются в процессе эксплуатации, хранения товара.

Требования к качеству товаров устанавливаются в правилах, строительных нормах, а также в других нормативных документах, имеющих обязательную силу для данного вида товара (работы, услуги). Однако не все требования могут быть установлены в нормативной документации, поэтому несоответствие товара обычно предъявляемым требованиям к качеству рассматриваются как его недостаток.

Закон позволяет потребителю в каждом конкретном случае самому решить: оставить ли себе вещь, потребовав ее незамедлительного бесплатного ремонта или соразмерного уменьшения цены; либо отказаться от товара, заменив его на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; или потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Исключение составляют случаи, когда товар, в котором выявлен недостаток, относится к технически сложным или дорогостоящим. В этом случае покупатель вправе потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар такой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; или потребовать возврата уплаченной за товар суммы.