

Нередко потребители сталкиваются с такой проблемой: приобрели товар, а через несколько дней он сломался. Обратились в магазин с требованием вернуть деньги, через некоторое время магазин возвращает товар, произведя качественный ремонт. Возникает вопрос забирать или нет данный товар? Вдруг дефект проявится вновь.

В этой ситуации потребителю необходимо знать, что согласно ст. 18 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем либо третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

г) замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Потребитель вместо предъявления указанных требований вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. Для того, чтобы ситуация с ремонтом не повторялась, мы рекомендуем письменно фиксировать ваше требование о возврате денежных средств в виде претензии, которая составляется в 2-х экземплярах, один из которых передается в магазин, а на другом ставится отметка о вручении.

Если соблюсти данный порядок, то у продавца просто не будет возможности выполнить ремонт вместо возврата уплаченной за товар денежной суммы. Законом «О защите прав потребителей» право выбора предъявления определенного требования закреплено за покупателем и продавец не может в одностороннем порядке его изменить. Если продавцом будет проведена экспертиза товара, по результатам которой будет установлено, что в товаре нет недостатков или недостатки возникли не по вине продавца/производителя, то вы можете оспорить результат такой экспертизы в судебном порядке.

Необходимо помнить, что первичное требование о возврате денежных средств невозможно, в случае проявления недостатков в технически сложном товаре по истечении 15 дней с момента покупки, в этом случае согласно ст.18 Закона товар должен быть сначала отремонтирован, и только в случае обнаружения существенного недостатка, нарушения сроков устранения недостатков (не более 45 дней) и невозможности использовать товар в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней, возможно предъявление требования о возврате денежных средств.