В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обратился потребитель с жалобой на продавца магазина «Твой дом», который отказался принять бракованный товар из-за отсутствия сохраненной упаковки.

В данном случае, продавец ущемил права потребителя.

Совершая покупку товара, потребитель всегда надеется, что он удовлетворит его требованиям. Но, как показывает практика, иногда товар приходится возвратить обратно в силу каких-либо причин.

Продавец включает в эти правила обязательное наличие товарной упаковки в качестве доказательной базы о приобретения товара у него. Хотя в сложившейся ситуации требование оказывается неправомочным.

ЧТО ГОВОРИТ ЗАКОН?

Взаимоотношения продавца и потребителя в сделках купли-продажи товаров народного потребления регламентируют Федеральный закон «О защите прав потребителя», Гражданский Кодекс Российской Федерации.

Из статьи 18 Закона "О защите прав потребителей" следует, что при расторжении договора купли - продажи потребителю возмещаются убытки в полном объеме (статья 15 Гражданского кодекса Российской Федерации), которые в связи с этим могут возникнуть у потребителя. Денежная сумма, уплаченная потребителем за товар, является одной из составляющих этих убытков. В связи с этим, если потребителем предъявлено требование о возврате денежной суммы, уплаченной за товар, оно должно быть удовлетворено в течение срока, установленного статьей 22 Закона "О защите прав потребителей" для возмещения убытков, причиненных потребителю расторжением договора, т.е. в десятидневный срок с момента предъявления соответствующего требования.

В соответствии с пунктом 3 статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации при расторжении договора купли-продажи покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

В случае предъявления продавцом требования о возврате товара возврату подлежит весь товар, т.е. основное изделие, комплектующие его части и принадлежности, **за исключением упаковки и быстроизнашивающихся принадлежностей**, которые могут быть использованы (прийти в негодность) в процессе эксплуатации. В каждой конкретной ситуации продавец может проверить, в какой комплектности и в каком комплекте первоначально продавался товар.

Согласно пункту 3 статьи 503 Гражданского кодекса Российской Федерации при возврате покупателю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Но каждая конкретная ситуация требует осуществления продавцом комплектации товара. Необходимо заметить, что некоторые производители наносят на упаковку предупреждения о ее сохранении, так как на ней имеются сведения о предприятии-изготовителе. Если потребитель предъявит претензию продавцу о качестве купленного им товара, то приведенные выше сведения будут иметь значение, чтобы потребитель смог реализовать свои права, касающиеся возврата товара.