

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КУПЛЕННЫЙ ТОВАР ОКАЗАЛСЯ БРАКОВАННЫМ?

Капустянская Елизавета Павловна

студент, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, РФ, г. Москва

Кирсанова Юлия Евгеньевна

студент, Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова, РФ, г. Москва

Аннотация. Данная статья посвящена основным действиям, которые необходимо предпринять в случае покупки бракованной вещи. Описаны все права потребителей, которые прописаны в соответствии с нормами закона. В частности, это касается возможности возврата или обмена товара, а также получения компенсации за него. Огромное внимание уделяется различиям в подходах к возврату товаров, которые имеют отношение к их категориям (например, бытовая техника, электроника, одежда и т.д.) и условиям покупки (онлайн или офлайн). Данная статья содержит полезные рекомендации и советы, которые помогут потребителям защитить свои права в сфере защиты прав потребителей и минимизировать стрессовые ситуации, связанные с покупкой некачественных товаров.

Ключевые слова: бракованные товар, дефект, ответственность, покупатель, продавец, возврат.

Каждый покупатель может оказаться в ситуации, когда приобретённый товар оказывается бракованным. Это может быть следствием заводского брака, ошибок при транспортировке или ненадлежащих условий хранения. Законодательство РФ строго регулирует права потребителей в таких случаях, предоставляя чёткие механизмы защиты. Знание этих норм позволяет покупателю защищать свои интересы и минимизировать возможные потери.[4]

Первым шагом в решении проблемы с браком товара является понимание того, что подразумевается под «недостатком» товара. Недостатком считается любое несоответствие товара условиям договора, обязательным требованиям закона или требованиям, обычно предъявляемым к товарам подобного рода (п. 8 преамбулы Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1). [1] Недостаток может выражаться как в нарушении внешних характеристик товара, так и в его функциональности или безопасности. Если дефект невозможно устранить или он проявляется повторно после ремонта, такой недостаток считается существенным, и это даёт покупателю право на возврат средств или замену товара (п. 13 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17) [2].

Продавец несёт ответственность за те недостатки, которые возникли до передачи товара покупателю, либо вызваны нарушением условий эксплуатации до момента продажи. Например, если товар был неправильно упакован или хранился в ненадлежащих условиях, что привело к его порче, ответственность несёт продавец (абз. 1 п. 6 ст. 18 Закона РФ № 2300-1; п. 1 ст. 476 Гражданского кодекса РФ)[1] [3]. Однако если дефект возник из-за неправильного обращения с товаром со стороны покупателя после покупки, вся ответственность ложится на него (п. 2 ст. 476 ГК РФ) [3].

Ключевым этапом в разрешении вопроса о браке является проверка качества товара. Она

инициируется продавцом при получении жалобы от покупателя. Продавец обязан принять товар и провести его проверку, при этом покупатель имеет право присутствовать на этом процессе (абз. 2 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1; п. 2 ст. 474 ГК РФ)[1] [3]. Если покупатель не согласен с результатами проверки, продавец обязан провести независимую экспертизу за свой счёт, чтобы подтвердить или опровергнуть факт заводского дефекта. В случае если экспертиза покажет, что товар испорчен по вине покупателя, последний обязан возместить расходы на проведение экспертизы (абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1).[1]

При обнаружении недостатка в товаре потребитель вправе предъявить несколько требований, включая возврат денег, замену товара или ремонт. Так, если товар оказался непригодным для использования, покупатель имеет право вернуть его и получить назад уплаченную сумму (п. 4 ст. 503 ГК РФ; п. п. 1, 3 ст. 18 Закона № 2300-1) [1] [3]. Закон также даёт возможность требовать соразмерного уменьшения цены, если товар с недостатком может быть использован, но в ограниченном функционале. Если дефект устраним, покупатель имеет право требовать бесплатного ремонта или замены товара на новый, аналогичный по качеству и характеристикам.

Чтобы оформить возврат или замену товара, покупателю нужно составить претензию. Претензия является юридически значимым документом, который направляется продавцу и требует его официального ответа. К претензии следует приложить документы, подтверждающие факт покупки. Основным таким документом является кассовый чек, но его отсутствие не является поводом для отказа в рассмотрении претензии.[4] Законодательство допускает использование свидетельских показаний, банковских выписок и пр. (п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1; ст. 493 ГК РФ) [1] [3]. Если претензия содержит требование о возмещении затрат на ремонт или экспертизу, к ней должны быть приложены копии документов, подтверждающих эти расходы.

Сроки подачи претензии зависят от типа товара и вида его недостатка. Обычно претензия подаётся в течение гарантийного срока (п. 1 ст. 19 Закона № 2300-1)[1].

Особые правила возврата установлены для технически сложных товаров, таких как автомобили, бытовая техника, компьютеры. Если недостаток обнаружен в первые 15 дней после покупки, покупатель может сразу вернуть товар. В случае пропуска этого срока покупатель сможет вернуть товар только при наличии существенных дефектов или в случае, если товар не пригоден к использованию из-за постоянного устранения разных недостатков. Указанные условия регулируются п. 1 ст. 18 Закона № 2300-1 и п. 38 Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17.[2]

Кроме того, если недостаток подлежит устранению, потребитель имеет право на бесплатный ремонт. Закон обязывает продавца организовать ремонт в установленные законом сроки и за свой счёт (п. 6 ст. 19 Закона № 2300-1) [1]. Если продавец не успевает провести ремонт в оговоренный период или отказывается от выполнения обязательств, это даёт потребителю право потребовать возврата денег или замены товара.

Нередко в спорных ситуациях возникает необходимость проведения независимой экспертизы для установления причины дефекта. Экспертиза организуется за счёт продавца, если покупатель оспаривает результаты внутренней проверки качества товара. Однако, если экспертиза подтвердит, что дефект возник не по вине продавца, покупатель обязан возместить все расходы на её проведение (абз. 4 п. 5 ст. 18 Закона № 2300-1) [1]. Таким образом, экспертиза является важным этапом, позволяющим защитить интересы обеих сторон и получить объективное заключение о состоянии товара.

Особое внимание стоит уделить товарам, на которые установлен срок службы. Срок службы — это период, в течение которого товар сохраняет свои свойства и может быть использован по назначению. Если существенный недостаток выявлен после окончания срока службы, потребитель вправе предъявить претензии только в случаях, если срок службы не был установлен или если продавец не предупредил о необходимости соблюдения определённых условий для продления срока эксплуатации (п. 1 ст. 5 Закона № 2300-1) [1]. Подобные положения особенно актуальны для технически сложных и долговечных товаров, таких как бытовая техника, мебель и автомобили.

При этом, определённые категории товаров, такие как парфюмерия, лекарства или предметы личной гигиены, не подлежат возврату по основаниям, связанным с формой, размером или другими характеристиками, которые не влияют на их качество. Возврат таких товаров возможен лишь при наличии явных производственных дефектов. Перечень таких товаров утверждён Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

Когда продавец отказывается выполнять требования покупателя, последний может обратиться в Роспотребнадзор, который рассматривает жалобы потребителей и вправе привлечь продавца к административной ответственности, если выявлено нарушение прав покупателя. В случае, если досудебное разбирательство не дало результатов, потребитель имеет право подать иск в суд.

Следует подчеркнуть, что потребители по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты государственной пошлины, если цена иска не превышает 1 миллиона рублей (п. 3 ст. 17 Закона № 2300-1) [1]. Это облегчает доступ к правосудию для покупателей, которые сталкиваются с отказом продавцов выполнять их законные требования.

Законом предусмотрены значительные штрафные санкции для продавцов, нарушающих права потребителей. Если суд удовлетворит требования покупателя, с продавца взыскивается штраф в размере 50% от присуждённой суммы (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1) [1]. Также потребитель имеет право требовать компенсацию морального вреда и возмещение судебных расходов, включая оплату услуг представителя и почтовые расходы (ст. 15 Закона № 2300-1; ч. 1 ст. 88, ст. 94 ГПК РФ) [1] [3].

Таким образом, процесс возврата товаров, оказавшихся бракованными, является сложной и многоэтапной процедурой, но соблюдение всех указанных правил и использование прав, предоставленных законом, дают покупателю высокие шансы на успешное урегулирование ситуации. [4]

Список литературы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей" / [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : [сайт]. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/ (дата обращения: 05.11.2024).
2. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" / [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : [сайт]. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/ (дата обращения: 05.11.2024).
3. Гражданский кодекс Российской Федерации часть 2 (ГК РФ ч.2) / [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : [сайт]. — URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/ (дата обращения: 04.11.2024).
4. Фролов, А. Ю. Защита прав потребителей при продаже товара ненадлежащего качества/ А. Ю. Фролов // ПРАВО И ГОСУДАРСТВО: теория и практика. — 2022. — № 8. — С. 82-85.