

Повернення товарів

Продовольчі товари

Згідно з Постановою КМУ від 19.03.1994 р № 172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» не підлягають обміну (поверненню) продовольчі товари (напої, їжа, дитяче харчування та ін.) належної якості.

У разі придбання споживачем непридатного харчового продукту він підлягає заміні на харчовий продукт, який придатний до вживання, або споживачеві повертаються сплачені ним кошти за умови наявності документу, що підтверджує факт купівлі харчового продукту.

Непродовольчі товари

Повернення непродовольчого товару належної якості Споживач має право протягом 14 днів, замінити товар належної якості на аналогічний, якщо товар не підійшов за формою, габаритами, фасоном, кольором або не може бути використаний за призначенням, але за умови якщо товар не використовувався і збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, заводська упаковка, документи.

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право придбати будь-які інші товари, або одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або поміняти товар на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. При поверненні грошей розрахунки із споживачем проводяться виходячи з вартості товару на момент його покупки.

Вам буде відмовлено в заміні товару або поверненні грошей, якщо :

товар, який не має суттєвих недоліків, не є новим, тобто був у використанні;
з моменту придбання товару пройшло більше 14 днів;

при перевірці якості товару виявлені ознаки стороннього втручання (розкриття, спроба ремонту) або порушені інші умови гарантійного обслуговування;

відсутній документ, що підтверджує факт купівлі товару, або гарантійний талон, повна комплектація товару.

Звертаємо також Вашу увагу, що згідно з п.3 ст.4 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач зобов'язаний:

- 1) перед початком експлуатації товару уважно ознайомитися з правилами експлуатації, викладеними в наданій магазином документації на товар;
- 2) у разі необхідності отримати роз'яснення умов та правил використання товару – до початку використання товару звернутися за роз'ясненнями до продавця;
- 3) користуватися товаром згідно з його цільовим призначенням та дотримуватися умов (вимог, норм, правил), встановлених виробником товару в експлуатаційній документації;
- 4) з метою запобігання негативних, для споживача наслідкам, щодо використання товару – дотримуватися передбачених виробником в товарі методів безпеки та передбачених експлуатаційною документацією спеціальних правил, а в разі відсутності таких правил в документації – дотримуватися звичайних зрозумілих методів безпеки, встановлених для товарів такого роду.

Повернення непродовольчого товару неналежної якості:

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- 1) пропорційного зменшення ціни;
- 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;

3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

При виявленні істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару, протягом гарантійного терміну споживач має право на заміну товару або повернення грошей.

Істотним недоліком вважається недолік, який робить неможливим чи недопустимим використання товару відповідно до його цільового призначення, виник з вини виробника, після його усунення проявляється знову з незалежних від споживача причин і при цьому наділений хоча б однією з таких ознак:

- а) він взагалі не може бути усунутий;
- б) на його усунення потребує понад чотирнадцять календарних днів;
- в) він робить товар суттєво іншим, ніж передбачено в договорі.

У разі коли причиною повернення або заміни стала неналежна якість товару, то витрати, пов'язані з його поверненням, бере на себе магазин. Якщо ж придбаний товар був належної якості, то витрати, пов'язані з його поверненням, а також пересилання грошей здійснює покупець.»