

Современный покупатель обычно достаточно осведомлен о своих правах, знаком с «Законом о защите прав потребителей» и знает как отстаивать свою позицию. Однако зачастую тот же покупатель забывает, что права имеются не только у него, – юридические законы с тем же успехом защищают и продавцов. Погоне за справедливостью легко забыть и переступить грань, отделяющую ваши права и ваши обязанности как покупателя, а потому очень важно иметь как можно более полное представление о правовых взаимоотношениях покупателя и продавца.

Покупатель имеет право отказаться принимать купленный ранее товар в некоторых случаях, предусмотренных законом, и покупателю не остается ничего другого, как согласиться с этим. В частности, это касается товаров, не подлежащих замене, даже если они были возвращены в надлежащем качестве. Относительно лекарственных и предметов гигиены многие покупатели хорошо осведомлены, а вот в отношении технически сложной электронной продукции часто возникают споры. Купив телевизор с жидкокристаллическим экраном, и не обратив при покупке внимание на малый угол просмотра, потребитель несет его обратно в магазин бытовой техники и начинает там скандалить, пытаясь уверить продавца в своей правоте. А ведь телевизор относится как раз к вышеназванной категории товаров и не подлежит обмену или возврату стоимости.

Поэтому бессмысленно спорить с продавцов и писать претензии к магазину – даже обращение в судебную инстанцию не разрешит эту проблему в вашу пользу. Иное дело, когда у телевизора обнаружился существенные недостатки. Здесь все права на стороне покупателя, однако продавец имеет право усомниться в первоисточнике неисправностей. У него возникает вполне естественное желание убедиться, что недостатки товара возникли вследствие заводского брака, а не в ходе эксплуатации Вами. Независимая экспертиза, как правило, помогает разрешить эту ситуацию, а если вы неудовлетворены ее результатами, то вполне можете организовать еще одну.

Следует помнить о сроках предъявления претензий о замене товара, ведь если вы надумали вернуть некачественный телевизор в магазин по истечении установленного срока, продавец может отказать вам на основании того же «Закона о защите прав потребителей», где говорится о «невыполнении покупателем обязанности известить продавца о нарушении условий договора купли-продажи в установленный (разумный) срок». Может случиться, что у продавца банально закончились эти телевизоры и нет никакой возможности заказать их вновь, или же их можно приобрести по очень высокой цене. Все это относится к несоизмеримым расходам, возникшим по причине несвоевременного информирования о недостатках товара. То же самое относится и к неполной комплектации товара, недостаткам затаривания продукции, если продавец не был извещен о них в разумный срок.

Если покупатель не оплатил товар, переданный ему, например, в рассрочку, продавец вполне может потребовать возврата этого товара, и будет абсолютно прав, ведь договор купли-продажи без оплаты товара считается недействительным. Возможен и другой вариант: с покупателя, приобретшего товар в рассрочку или кредит, могут потребовать оплаты не только этого товара, но и процентов за просрочку платежа.

В свою очередь покупатель имеет полное право на предварительный осмотр товара и демонстрацию его эксплуатации перед совершением покупки. Обменивать товар можно в течение 14 дней с момента покупки, причем делать этого не только в магазине, где была совершена покупка, но и в его филиалах. Покупатель имеет право менять товар только на аналогичную продукцию, однако выбор цвета, модели, формы остается за ним. Часто магазины мотивируют отказ в обмене отсутствием необходимого товара на складе, однако покупатель может просто потребовать вернуть ему все уплаченные деньги или частичного возмещения стоимости товара за его ненадлежащее качество.