

В Роспотребнадзор по Республике Алтай обращаются потребители с вопросами о правилах выбора и возврата очков. Потребители часто сталкиваются с проблемами в процессе подбора очков. Очки могут иметь дефект, либо не подходить по форме. Как при этом можно вернуть очки продавцу?

Чтобы понять, подлежат ли возврату очки, надо определиться, идет ли речь о качественном товаре или об изделии с дефектами. Также важно понять, делались ли очки для зрения на заказ, или они были куплены в уже готовом виде.

В случае с некачественным товаром неважно, готовый продукт был приобретен или очки в оптике изготавливались на заказ.

Для того, чтобы вернуть в оптику или в магазин очки ненадлежащего качества, покупателю следует:

Обратиться к продавцу в течение гарантийного срока, если гарантийный срок отсутствует, в соответствии со ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю. .

Предоставить чек, квитанцию об оплате или какой-то другой документ, способный подтвердить оплату. Если чек не сохранился, можно использовать свидетельские показания или истребовать копию чека из архива магазина.

Подать письменную претензию, изложив свои требования и описав обнаруженные дефекты (дефект должен быть признан производственным, а не являться следствием неправильного использования изделия).

Если же у покупателя возникли те или иные проблемы с использованием качественных очков, процедура немного отличается в зависимости от того, заказные это очки или готовые.

Готовые очки для зрения надлежащего качества, приобретаемые по договору купли-продажи, а не на заказ, вернуть нельзя, поскольку они относятся к товарам, не подлежащим возврату и обмену как медицинское изделие в соответствии с Перечнем товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденного постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

Очки на заказ должны соответствовать рецепту врача-офтальмолога, который потребитель предъявил салону оптики.

До изготовления очков согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от исполнения договора до сдачи ему работы, например, по акту приёма-передачи, однако, обязан оплатить изготовителю часть стоимости работ, которые выполнены до отказа потребителя.

После подписания акта приема-передачи очки надлежащего качества возврату и обмену не подлежат.