

Наша переписка (часть)

Добрый день Владимир

Консультация юристов нам не требуется так как сами ими являемся

По поводу Вашего письма:

Компания осуществляет возврат товара согласно [«Закону о защите прав потребителей»](#)

Статьей 9 действующего Закона Украины [«О защите прав потребителей»](#) предусмотрено право потребителя обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный, если купленный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, цвету, размеру или по другим причинам не может быть использован по назначению, если данный товар не использовался и если сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки и расчетный документ, выданный продавцом вместе с товаром.

Продавец не имеет права отказать в обмене (возврате) товара, не включенного в перечень, если он соответствует всем требованиям, предусмотренным ст. 9 Закона (сохранен товарный вид, ярлыки, пломбы, имеется расчетный документ и т.д.)

Исключения

Кабинетом Министров Украины утвержден перечень товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену или возврату (Постановление КМУ от 19 марта 1994 г. № 172).

С актуальным исчерпывающим перечнем можно ознакомиться по [ссылке](#) .

Цитата:

" ПЕРЕЛІК товарів належної якості, що не підлягають обміну поверненню) лінійний та листовий металопродукт, трубна продукція, пиломатеріали, **погонажі** (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і **скло, нарізані або розкриті під розмір, визначений покупцем (замовником)** "

У вашому листі мова йде про товар належної якості, але товар який ми отримали таким не є так як за документами, що ви нам надіслали (які доречі мають юридичну силу) (скановані документи відправляємо вкладеним файлом) ми виходить замовляли акваріум розмірами 1300X550X650, а отримали 1400X550X650, разом з тим замовляли 2 кришки, а отримали - 3, разом з тим, освітлювачі взагалі не відповідають тим, що ви пропонуєте на сайті, тобто річ яку ми отримали не відповідає нашому замовленню, а отже в такому випадку товар, що ми отримали є **товаром неналежної якості**. Разом з тим, невідповідність розмірів товару вказаних в документах та фактичних надають товару **істотних недоліків**. (Істотний недолік - це недолік, який робить товар суттєво іншим, ніж передбачено договором)

PS. Надо сказать, что в накладных мы таки неправильно указали размер аквариума (совершенно случайно). Но, даже при общении с юридическими лицами это не является проблемой. Производится замена документов на истинные, оформленные без ошибок. Ведь они не являются документами строгой отчетности (например, как налоговые накладные).

Тому Ваші посилання на статтю 9 Закону є безпідставними

Натомість відповідно до ст. 8 Закону «Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості»

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), споживач, має право вимагати від продавця або виробника розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;

5. Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) зобов'язані прийняти товар неналежної якості у споживача і задовольнити його вимоги.

Також звертаю Вашу увагу й на інші порушення, зокрема товар (освітлювачі) які ми отримали повністю відрізняються від тих, що зображено на сайті Вашої організації, отже такими діями Ви вводите споживачів в оману схиляючи їх до покупки даного товару тим самим порушуєте ст.. 15 «Закону України про захист від недобросовісної конкуренції».

Можна також посилатися на порушення статті Закону про купівлю на відстанні, права споживача у разі порушення умов договору про виконання робіт (надання послуг) тощо, але про це мова буде йти якщо наше з Вами спілкування перейде в правову площину.

Тепер про наше замовлення:

Оскільки Ви не бажаєте погоджуватися з власними прорахунками, отже відповідно до вищенаведеного вимагаємо розірвання договору (хоча, відповідно до чинного законодавства, при поверненні товару, купленого на відстані, договір автоматично вважається розірваним) та повернення коштів сплачених за товар - і акваріум і освітлювачів, які ми завтра Вам надішлемо.

По поводу возврата денег, изначально мы готовы были деньги не забирать, а за эти деньги забрать аквариум 1300X400X650, и уже готовы были оставить эти лампы тоже, но Ваше письмо просто возмутило нас и теперь мы возвращаем светильники и требуем вернуть всю денежную сумму.

"А что по поводу несоответствия светильников указанным на сайте - тишина - тоже не > признаете нарушения законодательства. Где же Ваши юристы?"

О светильниках - читайте доступную информацию.
<http://aquatica.com.ua/svetilniki/svet-aquariumah/svetilniki-kupit-harkove.php>

12.04.2016 10:12,

Документов "ошибочно написанных" не бывает. Юридическую силу электронная переписка, телефонные разговоры (в ходе которых тоже могут изменятся параметры работ) не имеют, а вот как раз документы с подписями и печатями, которые Вы нам прислали будут фигурировать в этом процессе. Или Ваши юристы Вам забыли об этом сказать. Кстати еще раз проконсультируйтесь с ними по поводу нарушения законодательства. Для общей информации -

«Закон про захист прав споживачів» Стаття 12. Права споживача в разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями

2. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) зобов'язаний надати споживачеві документ, який засвідчує факт укладення договору і є підставою для виникнення взаємних прав та обов'язків. Такий документ повинен містити інформацію про:

- 1) дату укладення договору;
- 2) найменування та місцезнаходження продавця (виконавця);
- 3) найменування продукції;
- 4) ціну;
- 5) строк виконання робіт (надання послуг);
- 6) інші істотні умови договору;

7) права та обов'язки сторін договору.

У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність, встановлену статтями 15 і 23 цього Закону.

3. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями споживач має право розірвати договір за умови повідомлення про це продавця (виконавця) протягом чотирнадцяти днів з дати одержання документа, який засвідчує факт здійснення правочину поза торговельними або офісними приміщеннями

4. У разі реалізації продукції поза торговельними або офісними приміщеннями продавець (виконавець) повинен повернути сплачені гроші без затримки не пізніше тридцяти днів з моменту повідомлення споживачем про розірвання договору. Споживач має право не повертати продукцію або результати роботи чи послуги до моменту повернення йому сплаченої ним суми грошей.

9. Якщо всупереч вимогам цієї статті протягом установлених строків продавець (виконавець) не здійснює повернення сплаченої суми грошей за продукцію у разі розірвання договору, споживачеві виплачується неустойка в розмірі одного відсотка вартості продукції за кожний день затримки повернення грошей.

Стаття 13. Право споживача у разі укладення договору на відстані

2. Перед укладенням договорів на відстані продавець (виконавець) повинен надати споживачеві інформацію про:

- 1) найменування продавця (виконавця), його місцезнаходження та порядок прийняття претензії;
- 2) основні характеристики продукції;
- 3) ціну, включаючи плату за доставку, та умови оплати;
- 4) гарантійні зобов'язання та інші послуги, пов'язані з утриманням чи ремонтом продукції;
- 5) інші умови поставки або виконання договору;
- 6) мінімальну тривалість договору, якщо він передбачає періодичні поставки продукції або послуг;
- 7) вартість телекомунікаційних послуг, якщо вона відрізняється від граничного тарифу;
- 8) період прийняття пропозицій;
- 9) порядок розірвання договору.

У разі ненадання такої інформації суб'єкт господарювання несе відповідальність згідно із статтями 15 і 23 цього Закону.

4. Споживач має право розірвати укладений на відстані договір шляхом повідомлення продавця (виконавця) про це протягом чотирнадцяти днів з моменту підтвердження інформації або з моменту одержання товару чи першої поставки товару.

У разі продажу матеріальних речей їх повернення також свідчить про розірвання договору.

А что по поводу несоответствия светильников указанным на сайте - тишина - тоже не признаете нарушения законодательства. Где же Ваши юристы?

Добрый день!

Есть предложение без истерик и взаимных упреков попытаться решить проблему.

Мы сделали обложку не того цвета и качества (все можно исправить), вы решили изменить размеры аквариума.

Предлагается вместе попытаться найти покупателя на имеющийся аквариум. Да, сложно. Возможно, это займет какое-то время. Но, это был бы нормальный выход для всех. Конструктивный и без ругани.

А потом уже сделать аквариум по необходимым вам размерам.

Вы что здесь устраиваете детский сад. Мы Вам констатируем факты о нарушении законодательства, а

Вы это называете истерикой и взаимными упреками. Честно говоря, думала, что имею дело с более приличной организацией, чем оказалось на самом деле, но впрочем, как показывает практика, когда речь заходит о возврате денег, практически все себя ведут именно так как Вы, так, что ситуация не новая. Вы, по прежнему, настаиваете, что просчитались только с обличовкой - дело конечно Ваше. Вариант с поиском покупателя, это конечно идея не плохая (первый раз с таким сталкиваюсь), только это не моя работа, а Ваша. Я ведь не предлагаю Вам выполнять мою работу, не так ли? Ждать пока Вы будете искать покупателя естественно никто не будет

Вы ведь не согласны с тем что бы мы оставили светильники и забрали аквариум 1300X400X650, поэтому в последний раз повторюсь на днях отправляем Вам светильники (сегодня не отправили, просто заняты очень, не до ваших светильников) и в соответствии с законодательством требуем вернуть сумму за весь заказ.

Поскольку деньги возвращать Вы тоже не желаете, поэтому на данном этапе наша дружеская переписка переходит в формат официальной так как у меня нет ни времени ни желания продолжать с Вами беседу в таком формате.

Прошу отправить образец заявления на имя директора "Акватика"