

Документы при замене товара по гарантии по закону



Качественные характеристики любого изделия должны соответствовать техническим условиям и стандартам, установленным регламентирующими документами и нормативными актами государства.

Документы, необходимые для замены продукции по гарантии

К основному документу, регулирующему принципы взаимодействия между продавцом и покупателем, относят Закон РФ «О защите прав потребителей». Он введен в действие в феврале 1992 года законодательным органом России под № 2300-1. Целью его принятия была необходимость узаконить новые правила коммерческой деятельности в сфере потребления. Все юридические лица, предоставляющие гарантию на свою продукцию, несут ответственность за исполнение данных обязательств.

Закон защищает права потребителя при осуществлении купли-продажи. Он также регламентирует действия продавца и клиента в случае необходимости обмена или возврата некачественного товара и обеспечивает решение проблемы по обоюдному согласию без привлечения судебной инстанции.

Основные понятия, определяющие гарантию, ее сроки, требования по возврату, установлены в положениях статьи 19 Закона. В соответствии с ним покупателю дается право на обмен или возврат продукции, имеющей определенный срок гарантии.

Процесс возврата включает в себя несколько вариантов действий:

- проведение обмена;

- снижение первоначальной стоимости;
- выполнение ремонтных работ за счет продавца;
- выдачу денежной компенсации за проведение ремонта третьими лицами;
- получение денежной суммы за возвращенный некачественный товар.

Заявитель может выбирать любую из предложенных Законом версий, которая ему подходит. Правила коммерции основываются на положениях вышеуказанного документа в последней редакции, Гражданском кодексе, отдельных нормативно-правовых декретах. Все они должны быть представлены в торговых компаниях для публичного ознакомления.

Документы, необходимые для процедуры возврата

Для успешного осуществления возврата бракованного товара необходимо иметь документальное основание. Этим подтверждающим факт покупки средством является товарный или кассовый чек, а при его отсутствии – гарантийный талон. Но Закон утверждает, что даже при утере обоих документов, возможно осуществить возврат при наличии двух свидетелей, присутствовавших в момент приобретения вещи. Необходимо иметь при себе только паспорт или другое удостоверение личности.

После обращения покупателя с объяснением причин возврата товара представитель магазина оформляет акт приемки и накладную о процедуре возврата, которые заверяются личными подписями сторон. В акте указываются сведения о торговом центре, паспортных данных потребителя, названии товара, дате совершения приобретения и величине возвращаемой денежной суммы. Клиент должен написать заявление о возврате изделия.

При наличии заверенной доверенности вещь разрешается вернуть третьим лицом, которое и получает деньги. Последний случай характерен при возврате учреждениями и организациями не подошедшего им или некачественного изделия по гарантии. В некоторых ситуациях оформляется дополнительный договор между

торговцем и потребителем, если последний является юридическим лицом. В соглашении указываются требования и сроки продажи, причины возврата и другая необходимая информация, важная, по мнению, двух сторон.

После принятия продавцом заявления от покупателя на возврат покупки он обязан в течение 10 дней рассмотреть документ и дать ответ, удовлетворив просьбу клиента или отклонив ее. Если решение положительное, то на протяжении трех дней потребитель имеет право получить деньги.

Если продавец не уложится в эти временные рамки, то ему придется выплатить, кроме положенной суммы, еще и пеню в размере 1% от цены предмета за каждый просроченный день. Если реализатор договорится с покупателем, то Закон не запрещает заменить неисправный товар аналогичным. Не исключается и вариант восстановления работоспособности изделия за счет продавца или производителя.

Потребителю дается право требовать от магазина:

- отремонтировать продукт;
- вернуть денежные средства, уплаченные за товар, находящийся на гарантии;
- обменять на аналогичный товар хорошего качества;
- компенсировать стоимость проведенных работ другой организацией;
- поменять на качественный товар иной фирмы-изготовителя с перерасчетом стоимости.

В обязанности торгового центра входит выполнение всех требований покупателя, если они соответствуют предписаниям нормативных актов. Продавец берет на себя расходы, связанные с хранением и транспортировкой товара. Он не может заставлять покупателя приобретать ненужный ему продукт, цена которого может существенно превышать стоимость возвращенного изделия.

Существует Перечень товаров хорошего качества, которые не подлежат обмену и возврату.

К ним относят:

- лекарственные средства, медицинские приборы и инструменты, а также расходный материал;
- бытовую химию;
- продукцию личной гигиены;
- автомобили и прицепное оборудование к ним;
- бытовую технику (стиральные машины);
- сложную радиоэлектронику (телевизоры, компьютеры, ксероксы);
- мебельную продукцию;
- растения и животные;
- неперiodические печатные издания.

Они могут быть возвращены в случае обнаружения серьезных технических неисправностей, нарушающих безопасность эксплуатации. Если изделие имеет определенный гарантийный срок, то продавец обязан принять некачественный продукт.

Недостатки, вышеперечисленных товаров, классифицируются по следующим признакам:

- обычные, которые ликвидируются после простого ремонта;
- неустраняемые, когда неоднократный ремонт не приводит к их устранению.

Возврат технически сложных изделий, находящихся на гарантии, возможен, если они пребывали в ремонте на протяжении 30 дней подряд, или были нарушены сроки проведения восстановительных работ.

Недостатки и ненадлежащее качество

Если в случае эксплуатации товара были установлены ранее не замеченные изъяны, то он возвращается обратно в магазин, как изделие не соответствующее установленным производителем техническим условиям. Чаще всего подобная ситуация складывается сразу же после покупки вещи. Главным требованием остается необходимость документального подтверждения, что

дефект имел место до оформления покупки.

Торговый центр не отвечает за неисправности, возникшие в следующих случаях:

- покупатель повредил товар в период эксплуатации;
- возникли форс-мажорные обстоятельства, например, стихийное бедствие;
- не установлена причина появления брака.

Последнее обстоятельство вынуждает проводить независимую экспертизу, финансирование которой возлагается на магазин. Потребителю разрешается присутствовать при проведении проверки и наблюдать за ходом принятия решения, чтобы исключить вероятность злоупотреблений.

Покупатель с письмом-претензией должен обратиться в магазин, где приобретался товар. В случае отказа продавцом принять заявление к рассмотрению клиент может направиться в местное отделение Роспотребнадзора или в судебные органы. Для этого ему необходимо составить юридически грамотное исковое заявление.