

# Обмен некачественного товара по законодательству



В случае, если вы приобрели товар ненадлежащего качества с достаточно серьезными недостатками, которые, в свою очередь, не позволяют пользоваться изделием по его назначению, то в соответствии с государственными правовыми нормами вам следует потребовать возврат денежных средств, уплаченных за данное изделие, либо обмен товара на другой, но качественный. Регулирует данные правоотношения, как гражданский кодекс, так и Закон «О защите прав потребителей».

**За дефекты товаров, которые проявились в результате использования, ответственность несет продавец в случаях, если:**

- они проявились в результате вины продавца;
- гарантийный срок не был установлен производителем.

**Совершить возврат товара обратно в торговый объект можно в случае, если:**

- при покупке изделия о его дефекте было не известно покупателю;
- брак выявился в результате использования товара в соответствии с его назначением.

Итак, если вам был продан бракованный товар, что следует сделать? Давайте разберемся.

## Как им образом можно заменить бракованную продукцию?

Купив бракованный товар в торговом объекте, чтобы вернуть его обратно следует предпринять следующее:

- потребуйте у продавца вернуть уплаченную сумму денег за товар;
- обменяйте бракованный товар на другой, но качественный.

В первом случае составьте претензию на имя продавца, либо руководителя торгового объекта и предъявите ее соответствующему лицу под роспись.

В данном случае продавец должен либо доказать отсутствие вины путем проведения экспертизы, либо удовлетворить ваше требование через 10 суток с момента поступления.

В случае, если владелец торгового объекта провел экспертизу, а вы считаете ее результаты сомнительными, то в данном случае следует провести собственную независимую экспертизу. Далее напишите повторную претензию и приложите к ней результаты вашей экспертизы.

Помимо всего прочего продавец должен вернуть вам деньги не только за бракованный товар, но и возместить расходы на получение заключения от независимых экспертов. Данный факт оговорен п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей». Однако следует знать, что это применимо исключительно к заключению, подтверждающему вашу правоту.

Если продавец и в этом случае отказывается возвращать деньги за бракованный товар, то следующей инстанцией будет являться суд.

Иск потребителя с требованием восстановить свои права не облагается государственной пошлиной, если его сумма не превышает 1 млн. рублей.

**Сама процедура достаточно долгая и трудоемкая, однако при ее помощи вы получите:**

- деньги, уплаченные за бракованный товар;
- выплату неустойки за каждый день просрочки платежа;
- возмещение стоимости экспертизы;

- компенсацию морального вреда.

Причем последнее может значительно превышать полную стоимость иска.

При подаче заявления в суд учтите, что если сумма иска не превышает 50 000 рублей, его будет рассматривать мировой судья.

В остальных случаях дело будут вести районные суды.

Помимо всего прочего ст. 17 ЗоЗПП позволяет вам самостоятельно определить место расположения суда по личному усмотрению.

Существуют ситуации, когда продавец не желает принимать письменные претензии. Если данная проблема вас коснулась, отправьте претензию письмом с уведомлением. Если дело дойдет до суда, то квитанция, выданная почтовым отделением, и будет являться доказательством того, что продавец претензию получил, а если он откажется от получения почтовый работник отразит данный факт в уведомлении.

**Если вы не сохранили чек на приобретенный товар, который в результате оказался бракованным, то это не является основанием для отказа вернуть деньги или заменить товар на другой. Суд в качестве доказательств принимает показания свидетелей, которые указывают на то, что товар был приобретен именно в данном торговом объекте.**

Помимо всего прочего, если продавец отказался в добровольном порядке вернуть уплаченную за бракованный товар сумму денег, то суд, кроме всех выплат покупателю, наложит на недобросовестного продавца штрафные санкции в размере 50% от стоимости иска.

Такой выход из ситуации не выгоден для продавца, следовательно, он вряд ли доведет дело до суда и, скорее всего, пойдет навстречу без лишних претензий.

Если вы приобрели качественный товар в интернет-магазине,

возвратить его можно либо до получения на руки либо в срок до 7 дней после получения. Что же касается бракованных товаров, то путь их возврата такой же, как и приобретенных в обычном торговом объекте.

Как правило, брак продукции является основной причиной для его возврата обратно в торговый объект.

**Итак, верните товар обратно продавцу, если вы обнаружили в нем следующее:**

- брак продукции при ее производстве;
- комплектация и внешний вид не соответствуют установленному образцу;
- ошибки в артикулах и спецификации;
- брак в электронике, либо на корпусе существуют повреждения;
- изделие нельзя использовать в полной мере по его назначению;
- повреждения, полученные в результате транспортировки продукции от производителя к продавцу;
- брак, не позволяющий использовать товар по его назначению.

**В соответствии со ст.18 Закона «О защите прав потребителей», если вы обнаружили признаки брака на приобретенном изделии, потребуйте следующее:**

- снизить цену на товар вследствие его некачественности;
- замену товара на аналогичный, с соответствующим перерасчетом его стоимости;
- полного возврата денег, уплаченных за бракованное изделие;
- безвозмездный ремонт или компенсацию стоимости ремонта.

Выберете любой из вышеперечисленных пунктов. Вы не обязаны объяснять причину вашего выбора, причем если из-за использования некачественного товара вам был причинен ущерб, то продавец должен его возместить.

**Продавец обязан заменить некачественный товар на другой в течение 7 дней. Однако, если ему потребовалась дополнительное время для проведения экспертиз, то срок увеличивается до 20 дней, если товар отсутствует на складе, то максимальный срок, отведенный для его замены равен одному месяцу.**

В случае, если вы составили и передали в торговый объект претензию, то продавец обязан отреагировать на нее в течение 10 дней. Если спустя данный промежуток времени продавец так и не совершил никаких определенных законом для таких случаев действий, обратитесь в суд с иском.

В случае обнаружения брака в технически сложных товарах, либо если на протяжении их использования изделия подлежат постоянному ремонту, причем, если срок последнего превышает 45 суток, верните такие изделия в гарантийный промежуток времени. В случае, если данный срок не установлен, то его устанавливает государство и равен он 2 годам с момента приобретения такого изделия.

Что же касается товаров надлежащего качества, то не пропустите срок в 14 дней. После вернуть или обменять товар будет нельзя. Это также предусмотрено государством посредством соответствующих законодательных актов.