

Обмен товара на аналогичный по законодательству



Отношения между продавцом и потребителем в стране регулируются с помощью установленных нормативных актов. В большей степени законодательная база РФ защищает интересы покупателей.

Такая практика в первую очередь связана с различным положением сторон в сфере торговли. Закон РФ призван отстаивать права потребителей.

Можно ли законно заменить приобретенную продукцию на аналогичную?

Главным инструментом защиты является возможность возврата приобретенной продукции обратно в магазин.

Таким образом, клиент вправе обменять изделие на аналогичное, если продукция:

- не подошла по габаритам;
- не устраивает по комплектации;
- в процессе применения оказалась бракованной;
- испортилась, не прослужив установленного гарантийным сроком;
- не в полной мере была охарактеризована продавцом.

Процедура обмена регулируется статьями 21-25 закона «О защите прав потребителей». Согласно им, каждая из сторон должна выполнять определенные действия.

К ним относят обстоятельства, когда:

- покупатель может произвести обмен в ситуации, рассмотренной законом;
- продавец должен выполнить требования клиента в случае, если он не нарушал установленные законом правила возврата (обращение с просьбой в срок, сохранность товарного вида изделия);
- продавец обязан предложить на временное пользование подобное изделие, если замена приобретенного требует продолжительного ремонта (больше недели);
- реализатор должен вернуть покупателю только новую продукцию;
- продающая сторона обязана вернуть все расходы, связанные с применением изделия, которое меняли;
- продавец не желает выполнять законные требования. В этом случае он должен выплатить пеню в размере 1% от полной стоимости продукции за каждые сутки просрочки.

Потребитель имеет полное право отказаться от изделия, которое не соответствует стандартам качества. Также законодательная база РФ допускает случай, когда покупатель может потребовать обменять изделие ненадлежащего качества на другое, похожее на предыдущее. Поэтому торговец должен четко понимать, что включает в себя понятие «аналогичный товар».

«Аналогичный товар» – это продукт, который полностью соответствует функциональному назначению, фасону, модели, использованию, всем параметрам и характеристикам другого изделия.

В самом крайнем случае, когда в магазине не обнаруживается такого образца товара, допускается предоставление продукта, который можно приравнять к изделию с похожими свойствами.

Согласно статье 25 Закона «О защите прав потребителей» и статье 502 ГК, каждый покупатель вправе обменять продукцию соответствующего качества на протяжении двух недель со дня приобретения на другой похожий товар, если первый не подошел по каким-либо параметрам – цвету, модели, комплектации,

фасону, конфигурации и т. д.

Однако покупатель при этом обязан выполнить ряд условий – изделие должно содержать все пломбы, товарный вид, этикетки, ярлыки, фабричную упаковку. Процедура возможна, если потребитель предоставит фискальный чек или квитанцию.

Заявитель может требовать произвести обмен приобретенного товара не только на похожий, но и продукт другой марки. В таком случае производится перерасчет стоимости двух товаров. Разницу оплачивает покупатель или реализатор.

Клиент должен помнить, что при возврате изделия ненадлежащего качества продающая сторона обязана вернуть разницу двух цен – стоимости в день покупки и на момент отказа от него.

В случае, когда продукция приобретена в кредит, покупателю обязаны выплатить всю сумму, которую он успел внести до дня возврата. Также с ответчика взимается плата за предоставления услуг кредитования.

Если подобного образца товара на момент отказа в магазине нет, то клиент может требовать сумму, уплаченную за него. Как гласит ст. 25 Закона «О защите прав потребителей», такие выплаты должны производиться на протяжении 3 суток со дня отказа от изделия. Когда аналогичный товар поступил в магазин, обмен проводится незамедлительно.

Покупатель должен помнить о том, что продукцию непроизвольного характера, которая входит в список, разработанный Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров», вернуть обратно, или обменять невозможно. При этом данный перечень никто из сторон увеличивать, или уменьшать не имеет права.

Покупатель сдал товар на ремонт

В случае, когда изделие длительного применения было куплено с

дефектами, то потребитель на период проведения ремонтных работ вправе требовать другой аналогичный товар.

Причем данная услуга предоставляется абсолютно бесплатно (ст. 20 Закона «О защите прав потребителей»). Продающая сторона может и не настаивать на этом. Поэтому именно клиент должен просить в письменной форме предоставить похожий продукт.

Например, при поломке телефона покупатель вправе настаивать на выдаче другого изделия для временного пользования. При этом замена должна производиться совершенно бесплатно на протяжении 3 суток.

Однако существует Перечень товаров, разработанный Правительством РФ, в котором указаны запрещенные к обмену и возврату вещи.

Замена продукции на похожий товар производится таким образом:

- потребитель обязан, придерживаясь срока, установленного для возврата (не более 14 дней с момента покупки), предъявить претензию;
- клиент должен предоставить само изделия для осмотра продавцом;
- претензия подается в письменном виде в форме заявления на имя директора магазина, где указываются все подробности дела;
- продавец обязан ответить заявителю на протяжении установленного законом периода;
- при соглашении двух сторон производится натуральный обмен;
- при перерасчете стоимости разница должна быть выплачена продающей стороной или покупателем.

Если реализатор не желает выполнять требования клиента, он вправе обратиться в Роспотребнадзор. Для этого составляется новое заявление. В нем подробно излагаются все обстоятельства конфликтной ситуации. Заявитель должен дождаться официального ответа.

Иногда даже после вмешательства третьей стороны продавец не желает идти навстречу клиенту – администрация торгового центра игнорирует претензию, или официально отказывает в удовлетворении требований. В таком случае покупателю необходимо обращаться в суд.

Нормативные акты законодательной базы нацелены не на использование радикальных методов для разрешения конфликтных ситуаций между продавцом и покупателем, а на мирное урегулирование споров, что предполагает досудебное разбирательство.

Если же речь идет о дорогом технически сложном оборудовании, то лучше всего проконсультироваться со специалистом. Только юрист сможет направить дело в нужное русло и грамотно защитить интересы потребителя.