

Обмен товара на товар согласно действующему законодательству



Сегодня с проблемой некачественного товара сталкивается практически каждый покупатель. Поэтому возврат приобретенной продукции обратно в магазин нередко сопровождается конфликтами.

Чтобы защитить свои интересы, необходимо руководствоваться законом «О защите прав потребителей». Таким образом, перед тем, как вернуть товар назад продавцу, следует ознакомиться с некоторыми нормативами, облегчающими процедуру осуществления отказа и обмена.

Существует ли возможность замены купленной продукции на аналогичную?

Покупатель обладает правом обмена продукции недовольственного характера соответствующего качества на другой похожий товар у торговца, у которого было получено изделие, если оно не подошло потребителю по цвету, форме, размерам, комплектации и другим параметрам. Клиент обязан вернуть продукцию на протяжении двух недель без учета дня покупки.

Обмен изделия соответствующего качества, входящего в недовольственную группу, может производиться, если оно не использовалось заявителем, имеет надлежащий товарный вид, ярлыки, этикетки, пломбы, фабричную упаковку. Также покупатель обязан предоставить продавцу фискальный чек или квитанцию. Если такого документа нет, клиент вправе воспользоваться показаниями свидетелей.

Существует список товаров, которые невозможно отдать обратно в магазин или обменять. Он утверждается Правительством Российской Федерации. Поэтому изменить его нельзя.

В случае, когда обмен совершиться не может по причине отсутствия аналогичного продукта в магазине в день обращения заявителя, продавец обязан выплатить клиенту всю сумму, уплаченную за товар.

При этом устный договор о купле-продаже разрывается. Просьба потребителя должна быть выполнена торгующей стороной на протяжении трех дней с момента предъявления претензии.

Если покупатель согласиться ждать поступления аналогичного продукта, то сделка может оставаться в силе. Реализатор обязан сразу сообщить покупателю о приходе новой модели товара в магазин. Тогда и состоится обмен приобретенного продукта на аналогичный.

Клиент вправе произвести обмен изделия недовольственной группы соответствующего качества на другие похожие продукты у торговца, у которого вещь была приобретена, если она не подошла потребителю по цвету, форме, конфигурации, габаритам или комплектации.

Для того, чтобы произвести обмен продукции надлежащего качества, необходимо следовать такому порядку:

Определить дату приобретения товара. Покупатель должен быть уверенным в том, что с момента покупки изделия действительно не прошло 14 дней.

Установить возможность обмена (убедиться в том, что изделие не входит в перечень товаров, запрещенных для возврата).

Нельзя обменять такую продукцию:

- терапевтические препараты;
- изделия медицинского назначения, предметы личной гигиены;

- косметические средства и парфюмерию;
- посуду из пластика;
- химию бытового и с/х назначения;
- мебель;
- ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней;
- сложную технику – автомобили, мопеды, велосипеды, скутеры, различное сельскохозяйственное оборудование, машины, плавсредства, приспособления к ним;
- технически сложную технику для быта, которая имеет гарантийные сроки. К ней относят металлорежущее и деревообрабатывающее оборудование; специализированные электрические приборы и машины для быта; вычислительные установки, видеокамеры, фотоаппараты, телефонное оборудование; электромузыкальные изделия, игрушки, функционирующие при помощи электричества, различные виды часов – наручные, карманные, электронные, механические, смешанного типа, газовые устройства бытового назначения;
- гражданское оружие, патроны и запчасти для него, детали огнестрельного оружия;
- представителей растительного и животного мира;
- литературу и различную печать, относящуюся к неперIODическим изданиям – буклеты, книги, карты, которые размещены на бумаге или цифровых носителях информации.

Потребитель не может воспользоваться правом обмена и возврата при наличии продовольственных товаров.

Установить целостность вещи

Покупатель должен быть уверенным в том, что изделие не имеет следов использования, содержит все необходимые ярлыки, этикетки, фабричную упаковку, бирки.

Нужно обратиться к реализатору с просьбой в письменной форме, в которой будет идти речь об обмене продукции.

В документе указывают:

- ФИО заявителя;
- полное название товара, его номер;
- причину возврата вещи – не подошла по цвету, габаритам, размеру, комплектации, модели, конфигурации;
- прошение заменить изделие на похожее, но с необходимыми характеристиками (параметры также описывают в заявлении).

Немаловажную роль играет фискальный чек. Именно он подтверждает достоверность проведенной сделки. Если такого документа у покупателя нет, то ему можно предоставить свидетельские показания. Составленное заявление в одном экземпляре подается продавцу. К нему прилагается непонравившийся товар.

Все требования клиента реализатор должен выполнить немедленно. Осведомиться у продавца о наличии в магазине аналогичного товара.

В случае, когда на момент обращения покупателя такого изделия нет, клиент вправе не расторгать сделку, а ожидать поступления нового продукта на протяжении периода, установленного законом.

О получении необходимого образца продавец должен сразу сообщить потребителю. Тогда и проводится процедура обмена.

Законодательство РФ установило, что в случае приобретения бракованного или некачественного изделия покупатель имеет полное право поменять его в том же магазине в течение 14 дней со дня покупки, не считая самого дня приобретения.

Товарный чек является важным условием, подтверждающим факт сделки, но совсем не обязательным. Для доказательства достаточно предъявить гарантийный талон, паспорт или штрих-код на упаковке изделия. В крайнем случае, Закон разрешает воспользоваться свидетельскими показаниями, которые способны подтвердить договор купли-продажи.

После прибытия в магазин и устного изложения своей просьбы

покупатель должен составить письмо-претензию с указанием следующих требований: обменять товара на аналогичный или возвратить сумму денег, уплаченную за покупку.

Заявление оформляется в 2-х экземплярах. Один образец, заверенный подписью руководителя и печатью магазина, потребитель оставляет себе. Второй направляет представителю торгового центра. Продавцу необходимо в десятидневный срок отреагировать на претензию, и обменять покупку на новую, или возвратить деньги.

При несогласии продавца с требованиями покупателя последний вправе обратиться в суд с исковым заявлением о расторжении договора купли-продажи и возврате денег. Разрешается даже потребовать возмещения за нанесение морального ущерба.