

Обмен товара ненадлежащего качества по гарантии



Факты приобретения некачественного товара сегодня имеют широкое распространение. Поэтому процессы купли-продажи регулируются определенными законодательными нормами государства.

Закон РФ «О защите прав потребителей» отстаивает интересы потребителя в случае необходимости возврата или обмена некондиционной продукции.

Но сам покупатель, порой, и не догадывается о существовании у него такой возможности. Поэтому необходимо иногда интересоваться нормативами закона, чтобы не стать жертвой недобросовестных продавцов.

Покупателю нужно знать, что он:

- обладает правом на обмен изделия;
- может заменить бракованную вещь в период действия гарантийных обязательств со стороны продавца/производителя;
- должен успеть обменять товар в течение двух недель со дня его приобретения.

В Законе утвержден Перечень продукции, которую сдавать запрещается. Для оформления обмена заявителю нужно при себе иметь паспорт.

Можно ли заменить бракованную продукцию?

При возникновении необходимости обмена покупки граждан обязан руководствоваться Законом РФ «О защите прав

потребителей».

Одна из статей говорит о том, что при выявлении дефектов после покупки клиент может:

- обратиться с просьбой к реализатору о замене некачественного товара на аналогичную модель или вещь от другого производителя с пересчетом разницы стоимости;
- требовать возврата всей денежной суммы после сдачи продукта обратно в магазин;
- направить заявление с требованием ремонта, или компенсации расходов на самостоятельный ремонт;
- потребовать снизить цену бракованного товара.

При возникновении потребности обмена ранее купленного изделия потребитель должен придерживаться правил, установленных Законом. Он гласит, что клиент имеет право обмена на протяжении двух недель с момента приобретения, не считая самого дня покупки.

При согласии продавца на обмен необходимо знать о следующих положениях:

- замену на качественный продукт разрешается провести в семидневный срок после обращения клиента;
- в ситуации, когда товар будет отправлен на экспертизу, период замены продлевается до 20 суток;
- если на момент подачи заявления покупателем об обмене нужного товара в продаже не оказалось, замена может быть произведена в течение 30 дней;
- когда сделка купли-продажи происходит в районах Крайнего Севера и местах приравненных к ним, замена осуществляется на протяжении ближайшего подвоза грузов.

Обмен технически сложных изделий ненадлежащего качества

К данным товарам относятся:

- компьютеры, телевизоры, бытовая техника с электронным

управлением;

- квадрокоптеры и подобные беспилотные летательные аппараты;
- оборудование для решения навигационных задач;
- автомобили, трактора и другие машины.

Чтобы правильно определить недостатки в таких устройствах, необходимо в них разбираться. Этого не требуется ни от продавца, ни от покупателя. Но условия их замены должны знать обе стороны сделки.

К ним относятся:

- право на замену во время действия гарантийных обязательств;
- возможность возвращения покупки при наличии серьезных дефектов в течение 15 суток со дня покупки;
- отсутствие полной информации со стороны магазина о функционале и возможных недостатках изделия;
- превышение времени проведения гарантийного ремонта сверх оговоренных в документе сроков.

[Скачать полный список технически сложных товаров можно здесь.](#)

В Законе отсутствует подобный список, поэтому любое изделие ненадлежащего качества продавец, его реализовавший, обязан принять назад.

При этом необходимо иметь в виду, что:

- каждый клиент вправе обменять дефектную вещь на другую, подобную ей, но качественную;
- обмен бракованных изделий осуществляется в период действия гарантийных обязательств;
- при отсутствии гарантии на товар действует правило возвращения его на протяжении 2-х лет или срока годности.

С претензией о приобретении некачественного изделия нужно обращаться к администрации магазина, в котором была совершена

покупка. Оформить ее необходимо в письменном виде. Юридически грамотно составленная жалоба станет весомым аргументом в пользу покупателя.

Письмо должно быть направлено на имя владельца магазина в течение 14 дней с момента покупки. В качестве примера можно привести следующий образец заявления на возврат/обмен покупки с дефектами.

Оно должно содержать такие данные:

- место нахождения магазина с полным наименованием юридического лица;
- Ф.И.О. заявителя с адресом проживания;
- описание всех имеющихся недостатков;
- указание своих требований (обмен, возврат денежных средств или ремонт);
- личную подпись и дату заполнения.

К документу прилагается фискальный чек. При его отсутствии доказательством покупки станет гарантийный талон, технический паспорт или штрих-код с упаковки.

[Скачать образец заявления на обмен продукции ненадлежащего качества можно здесь.](#)