

Обмен товара по гарантии согласно закону о ЗПП



Опираясь на Федеральный закон «О защите прав потребителя», каждый гражданин имеет полное право связаться с магазином, где он приобретал продукцию, на протяжении всего срока гарантии, который предоставлен на изделие.

Обязанность продавца – произвести ремонт за счет магазина, поменять несоответствующий качеству товар или вернуть деньги за бракованную продукцию. Для того, чтобы покупателю не ошибиться с тем, какими правами он обладает в соответствии с законом, ему необходимо ознакомиться с предписаниями положений.

Возможно ли осуществление обмена купленной продукции по договору на гарантийное обслуживание?

Покупатель вправе прийти в магазин на протяжении срока действия гарантии, если он выявил недостаток или дефект, который относится к заводскому браку или недочету, а не вызван действиями самого гражданина.

Если на продукцию не определен гарантийный срок, то потребитель может подать жалобу на качество товара в магазин на протяжении двух лет после совершения покупки. Гарантия начинается исчисляться сразу после того, как товар был приобретен.

На сезонные изделия, например, обувь, действие гарантии начинается с момента наступления определенного сезона. Замена товара, не отвечающего стандартам качества, является

неотъемлемым правом гражданина, которым он может воспользоваться на протяжении гарантийного срока.

Для того, чтобы вернуть или заменить товар по гарантии, гражданин должен прийти в место, где была совершена покупка и обратиться с проблемой к продавцу. В магазине покупатель должен будет предоставить бракованное изделие, чек, сохранившуюся упаковку, и объяснить продавцу причину недовольства товаром.

Если с момента покупки прошло меньше четырнадцати дней, то покупатель может попросить у продавца обмен на аналогичный качественный товар, или возврат товара назад в магазин без проведения ремонтных работ.

После обращения покупателя с ремонтом некачественного товара более трех раз, при этом повторялась одна и та же поломка, или же за все время покупки он воспользовался изделием не более тридцати дней между ремонтами, то он может требовать на законных оснований возврата денег за изделие или обмена на новое изделие, не имеющее недостатков.

Для того, чтобы поменять товар на гарантии, покупатель должен предоставить в магазин следующие документы: паспорт, кассовый или товарный чек, а также любой другой документ, который подтвердит, что товар был куплен в этом магазине, сам предмет покупки.

Если покупателю нужно обменять мелкогабаритный некачественный товар, то он может доставить его в магазин самостоятельно. В случае, если обмену подлежит крупногабаритный товар, он может прийти в магазин документами на товар и потребовать у продавца вывезти изделие. Продавец выслушает покупателя и примет все необходимые и предписанные законом меры.

Продавец вправе провести проверку качества на товар, который покупатель хочет вернуть по гарантии. На время проведения проверки и рассмотрения претензии покупателя, он может рассчитывать на предоставление аналогичной замены изделия во

временное пользование.

Если в магазине отсутствует служба доставки, то покупателю придется отправлять неисправную продукцию обратно в магазин за свой счет. В случае, если будет доказана вина продавца, покупатель сможет позже потребовать компенсации всех убытков, касаясь транспортировки и других издержек.

Если у покупателя отсутствует чек или любой другой документ на покупку, он может воспользоваться показаниями свидетелей и тем самым доказать факт совершения покупки именно в этом магазине. Отсутствие чека не является основанием для отказа покупателю в его законных требованиях.

Если продавец отказывается принять у покупателя некачественный товар без кассового или товарного чека, то он может подать жалобу в общество по защите прав потребителя.

В случае, когда покупатель решает поменять изделие, не соответствующее стандартам и нормам качества, он должен составить заявление на обмен товара. Образец заявления можно попросить у продавца или посмотреть самостоятельно в интернете, так как он является типовым.

В заявлении покупателю нужно указать свои личные и контактные данные, название магазина и ФИО руководителя, фактический адрес местонахождения точки продажи, изложить суть претензии, высказать свои требования относительно возникшей ситуации, поставить дату составления заявления и подпись с расшифровкой.

Подобный документ составляется в двух экземплярах. Один вариант покупатель оставляет в магазине, а второй забирает себе с отметкой о принятии рекламации магазином.

Вместе с претензией покупатель должен предоставить в магазин само некачественное изделие в полной комплектации, а также все документы, которые прилагались к покупке вместе с кассовым чеком или другим документом, которым он сможет подтвердить факт покупки.

Покупатель вправе присутствовать при проведении экспертизы на проверку качества товара. Продавец проводит экспертизу за свой счет. В случае, если покупатель останется недоволен результатами экспертизы, он может потребовать проведения независимой экспертизы за счет продавца.

Продавец обязан заменить некачественный товар в течение семи дней после предъявления покупателем претензии. Если продавец хочет произвести дополнительную проверку, то он может продлить срок рассмотрения претензии до двадцати дней, заранее оповестив об этом покупателя.

Если продавец не может обменять покупателю товар, в связи с тем, что у него нет нужного изделия в наличии, срок для замены может быть продлен до одного месяца.

Покупатель не может рассчитывать на обмен или возврат изделия, в котором он обнаружил недостаток, поломку или дефект в случае, если экспертиза покажет, что поломка вызвана неосторожными действиями самого покупателя.

Продавец может также отказать покупателю, если он обнаружит на изделии следы самостоятельного вскрытия товара, без обращения покупателя в магазин по гарантии. Если изделие было повреждено и на него действует гарантийный срок, то покупатель может рассчитывать в первую очередь только на ремонт такого изделия.

В случае, если сроки ремонта нарушены или изделие на гарантии не подлежит ремонту, он может потребовать возврата денег или обмена некачественной продукции.