

Обмен товара по закону о защите прав потребителей РФ



Случается, что после заключения сделки купли-продажи отношения между продавцом и покупателем не заканчиваются: приобретенный товар может оказаться негодным или неподходящим по одному или нескольким критериям; в таком случае он может быть обменен на аналогичный приемлемого качества или, за неимением аналога, покупателю будут возвращены потраченные им деньги.

Такой выход из ситуации предусмотрен основными документами, защищающими права как покупателя, так и продавца (поставщика) – Законом о защите прав потребителей и Гражданским кодексом Российской Федерации.

Строгое регламентирование порядка возврата и обмена приобретенной продукции необходимо, чтобы в полной мере обеспечить неприкосновенность прав как потребителя (в случае наличия в товаре дефектов), так и продавца – от недобросовестных клиентов.

Оформить возврат и обмен товара можно при предъявлении платежного документа и удостоверения личности. Впрочем, не следует отчаиваться и потерявшему кассовый чек гражданину: для подтверждения факта заключения сделки купли-продажи достаточно будет предоставить показания присутствовавших при этом свидетелей.

Каким образом можно поменять качественную продукцию?

Согласно Закону о защите прав потребителей, можно обменять изделие, не имеющее явных дефектов, на более подходящее аналогичное, если купленное вначале не удовлетворяет клиента

по одной или нескольким перечисленным характеристикам:

- расцветке;
- форме;
- комплектации;
- габаритам и размерам;
- фасону (внешнему виду).

Обмен возможен в течение 14-дневного срока, который начинается со следующего дня после заключения сделки купли-продажи.

Приведенный перечень оснований для обмена – исчерпывающий; в остальных случаях продавец (поставщик) имеет право отказать в удовлетворении просьбы приобретателя об обмене.

Возврат товара возможен, если:

- все предусмотренные производителем пломбы и прочие элементы защиты сохранены нетронутыми и в первоначальном виде;
- функциональность изделия и прочие характеристики не нарушены;
- сохранен товарный вид продукции; она не была в эксплуатации;
- у приобретателя есть платежные документы, а в случае их отсутствия он может предоставить показания присутствовавших на месте заключения сделки свидетелей (родных, знакомых, других продавцов).

Если на складе торговой точки есть аналогичный по свойствам товар удовлетворительного качества, продавец обязан немедленно произвести замену.

В остальных случаях покупатель может выбрать между:

- получением другого товара с компенсацией разницы в цене (доплатой или вычетом);
- ожиданием поступления нужного изделия на склад;

- возвратом денежных средств в полном объеме в течение установленного законом трехдневного срока с момента обращения.

Рассчитывать на возврат денег за товар надлежащего качества имеет смысл только тогда, когда в магазине нет аналогичной вещи. В ином случае у продавца есть полное право произвести обмен и отказать в расторжении договора.

Товары ненадлежащего качества, если их недостатки или дефекты не были получены по вине потребителя, подлежат возврату в магазин.

Покупатель вправе потребовать:

- возврата истраченных на приобретение продукции денежных средств в полной мере (с расторжением сделки купли-продажи);
- частичной компенсации, пропорциональной серьезности обнаруженного в изделии изъяна;
- замены приобретенной вещи на такую же хорошего качества или другую с перерасчетом стоимости;
- ремонта за счет поставщика (продавца) или компенсации уже израсходованной суммы на самостоятельно проведенные ремонтные работы.

Кроме того, приобретатель имеет право на истребование компенсации, если при использовании негодный товар нанес ему убыток или ущерб.

Регламентируются сроки возмещения или обмена Законом о защите прав потребителей.

Можно вернуть или обменять и изделия, признаваемые технически сложными, если со времени приобретения прошло не более 15 дней.

Ремонт техники, находящейся на гарантийном обслуживании, производится в специализированных сервисных центрах

производителя. Если такого центра нет в городе, продавец должен отправить некачественный товар в ближайший центр на территории России за свой счет.

Если на изделие установлен гарантийный срок, его в большинстве случаев можно лишь сдать на ремонт.

Однако можно и вернуть истраченные средства, если выполняется одно из условий:

- ремонтная мастерская не соблюла срока ремонта, составляющего 45 дней;
- в течение каждые 12 месяцев гарантии товар находился в ремонте суммарно от 30 дней;
- производителю проще вернуть деньги или обменять изделие, чем отремонтировать его.

Вернуть продукцию можно в течение отведенного законом срока. Законодательно установлены 3 значимых временных периода, каждый со своими особенностями.

К этим срокам относятся:

- 15 дней со времени совершения покупки. В течение этого срока можно вернуть полностью исправный товар, не подошедший по одному или нескольким перечисленным выше критериям (цветовая гамма, размеры, комплектация, внешний вид). До истечения того же периода можно вернуть имеющие неисправности сложные технически изделия.
- Гарантийный срок. В течение всего заявленного промежутка времени производитель обязан осуществлять ремонт вышедшей из строя вещи. Если несколькими сторонами (производителем, продавцом, государством) на одно изделие установлены разные сроки гарантии, в расчет принимается наибольший из них.
- Срок службы продукции. Период, в течение которого производитель должен исправить дефекты, возникшие до полной передачи вещи приобретателю. Устанавливается самим производителем; если данные о таком сроке в

документации отсутствуют, принимается законодательно установленный срок в 10 лет.

Несмотря на обилие защищающих его норм права, покупатель может обменять или вернуть не все товары.

В том числе не получится вернуть:

- элементы нижнего белья;
- изделия из текстиля и трикотажа;
- продукцию из пищевого пластика;
- транспорт, сельскохозяйственные машины;
- технически сложные изделия (электронная аппаратура, компьютеры);
- косметику, парфюмерию, предметы для поддержания личной гигиены;
- бытовую химию;
- удобрения;
- оружие и элементы вооружения;
- материалы для строительства и отделки помещений;
- медицинские препараты и оборудование;
- ювелирные изделия, включающие камни;
- печатную продукцию;
- растения и животных.