

# Порядок замены товара по гарантии согласно закону



Если покупатель после приобретения товара обнаружил дефекты, у него возникает естественная потребность вернуть изделие назад в магазин. На страже защиты прав клиента стоит закон.

Гарантийный талон на продукцию предоставляет возможность ее возврата без особых проблем. Однако, и в данной ситуации есть нюансы, о которых нужно знать. Иногда недостатки изделия видны не сразу, а становятся заметны только при определенных обстоятельствах.

Таким образом, клиент должен владеть полной информацией и помнить о своих законных правах, которые регулируются положениями соответствующих актов.

## Порядок осуществления процедуры обмена купленной продукции по договору на гарантийное обслуживание

Если между продающей и покупающей сторонами возникла конфликтная ситуация, нужно обратиться к Закону «О защите прав потребителей». Статья 28 указывает на конкретные действия, которые должен предпринять покупатель после получения бракованного товара на гарантии.

### К ним относят:

- обмен модели на аналогичный образец надлежащего качества;
- обмен модели на похожий товар другой марки с

- перерасчетом стоимости;
- снижение цены за продукт в зависимости от степени его повреждения;
- оплата продавцом всех услуг, связанных с проведением ремонтных работ;
- отказ от товара и возврат за него положенной суммы.

Клиент должен помнить о том, что обращаться с претензиями в магазин можно лишь в ситуации, если он не знал о дефекте до покупки. В противном случае закон будет на стороне продавца.

Процедура возврата может осуществляться в соответствии с общими положениями закона, даже если гарантия не распространялась на отдельные комплектующие товара, имеющие дефекты до совершения сделки.

### **Порядок и правила возврата и обмена товаров с гарантийными сроками**

Чтобы вернуть продукт обратно продавцу, нужно выполнить конкретные законные действия. Обнаружив дефект, покупатель ни в коем случае не должен устранять поломку самостоятельно. Это сделать возможно только после того, как магазин согласится возместить все расходы на ремонт. Самым первым шагом должно быть устное обращение клиента к реализатору.

Если речь идет о дорогом товаре, то лучше сразу подавать претензию в письменной форме. Так, понадобятся два экземпляра. Один бланк остается у ответчика. Заявитель получает бумагу с отметкой о принятии магазином документа на рассмотрение. В содержание претензии входит описание дефектов, характеристика товара. Оно должно быть четким и лаконичным.

### **Причинами, в связи с которыми возможно осуществить процедуру возврата или обмена продукции, могут быть:**

- фабричные дефекты, не дающие изделию нормально функционировать;
- не соответствие товара заявленным параметрам или

государственным стандартам.

Если изъян продукта возник по причине небрежного или неправильного использования самим потребителем, то вернуть его обратно в магазин невозможно. Также следует помнить и о том, что покупатель не обязан предоставлять фискальный чек или упаковку при возврате товара на гарантии.

### **Возврат технически сложного товара по гарантии в течение гарантийного срока**

Если речь идет о вещах, которые имеют сложное техническое строение, то процедура их возврата значительно отличается от других изделий.

#### **Выделяют целую группу товаров, в которую входят:**

- различные виды летательных аппаратов, которые функционируют на моторе внутреннего сгорания;
- автотранспорт, мотоциклы, мопеды, сельскохозяйственная техника и изделия, перемещающиеся по снегу;
- плавсредства, которые функционируют на ДВС или электромоторе;
- навигационные аппараты, мобильные телефоны, имеющие сенсорный экран;
- компьютерная техника, различные виды принтеров;
- телевизоры, фотоаппараты, видеокамеры;
- техника бытового назначения;
- электрические инструменты;
- различные типы часов – карманные, наручные и т.д.

Для возврата изделия, не соответствующего стандартам качества, и не входящего в группу сложно технических товаров, дается не больше 15 дней со дня покупки. Это общее правило распространяется практически на все виды товара.

**Если потребитель не смог вернуть вещь в положенный срок, закон дает ему возможность это сделать лишь при определенных условиях:**

- наличии серьезного изъяна;
- нарушении периода, связанного с проведением гарантийного ремонта, который определен законом, – 45 суток;
- когда изделие на протяжении года ни разу не работало подряд 30 дней в нормальном режиме.

**Если продукт каждый гарантийный год не функционирует больше одного месяца, находясь постоянно в ремонте, то его разрешается вернуть продавцу.**

Особое место занимает процедура возврата, если срок гарантии вещи истек. Согласно Закону «О защите прав потребителей», покупатель вправе вернуть изделие назад в магазин на протяжении 2 лет с момента покупки. Но в данном случае клиенту нужно собрать веские доказательства, что поломка действительно имеет производственный характер.

Оплачивать проверку продукта должен потребитель. Если ее результаты подтвердили слова заявителя, то вещь можно сдавать обратно в магазин. Все расходы, которые понес клиент за этот период, покрывает продавец.