

Права потребителя при обмене товара в магазине



Согласно действующим на территории Российской Федерации законодательным актам, покупатель имеет полное право поменять или вернуть купленное изделие в течение четырнадцатидневного срока после покупки, а также на протяжении всего срока гарантии. Многие потребители не знают о своих правах, и часто попадают на удочку недобросовестных продавцов, которые часто пользуются незнанием покупателя своих собственных прав.

Для того, чтобы защититься от нерадивых продавцов, покупателю нужно ознакомиться с федеральным законом «О защите прав потребителей», в котором подробно изложены права и обязанности каждой из сторон процедуры купли-продажи.

Законодательно покупатель может вернуть в магазин не только некачественное изделие, но и товар, отвечающий всем нормам и стандартам качества, если он не понравился покупателю или не подошел по определенным параметрам и характеристикам.

Однако не все предметы покупки подлежат этой процедуре, есть группы товаров, которые по закону нельзя сдать в магазин обратно, в случае отсутствия каких-либо заводских недостатков.

Перечень прав покупателя на осуществление обмена приобретенной продукции

Покупатель может сдать предмет покупки, отвечающий стандартам качества, с просьбой об обмене такого товара на аналогичное, но отвечающее требованиям клиента, в течение четырнадцатидневного срока после приобретения.

Основанием для обмена выступает несоответствие покупки пожеланиям покупателя, если изделие не подошло ему по размеру, форме, фасону, стилю, цвету, комплектации, габаритам или иным характеристикам.

Покупатель может сдать товар только при соблюдении ряда условий:

- изделие должно быть в том виде, в каком оно приобреталось: в заводской упаковке, со всеми бирками, ярлыками, этикетками и наклейками;
- товарный вид должен соответствовать витринному;
- на предмете покупки не должно быть следов эксплуатации, сколов, царапин, потертостей;
- у покупателя должен быть документ, подтверждающий покупку. Это может быть кассовый или товарный чек, выписка из банка в случае оплаты картой или другая платежка. Если у покупателя нет такого документа, то продавец не имеет права отказать ему в обмене товара. В качестве доказательства можно использовать показания свидетелей.

При обращении в магазин, покупатель может рассчитывать на обмен изделия на аналогичное, но подходящее всем пожеланиям клиента. Если аналогичного товара в магазине нет, продавец может предложить покупателю подождать поступления нужной позиции на склад, или выбрать другое изделие с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону.

Если продавец не может подобрать покупателю замену, то последний вправе потребовать расторжения договора купли-продажи и возврата денег за изделие. Продавец обязан вернуть деньги в течение трех дней после обращения потребителя.

Однако, часть товаров нельзя обменять, если у изделия не выявлено никаких дефектов и недостатков. Этот перечень утвержден правительством РФ и с ним можно ознакомиться в

Федеральном законе «О защите прав потребителя».

Любой приобретенный предмет покупки может соответствовать нормам и стандартам качества, а может не отвечать таким требованиям. И в зависимости от того, с каким товаром столкнулся покупатель, он имеет разные права и обязанности для отказа от совершенной покупки.

Все эти правила по возврату и обмену товара изложены в федеральном законе «О защите прав потребителей», который регулирует правовые взаимоотношения между продавцом и покупателем.

Если покупатель приобрел изделие, которое соответствует нормам качества, но оно не устроило его по параметрам, форме, цвету, размеру, комплектации, функциональным признакам или другим характеристикам, то он может вернуть изделие обратно в магазин в течение четырнадцатидневного срока после совершения покупки.

Покупатель может обменять товар, если он его не вскрывал, не эксплуатировал, не испортил товарный вид, сохранил заводскую упаковку, документ, ярлыки, наклейки, бирки, и на руках у него есть документ, который может подтвердить факт покупки.

Кроме этого, покупателю необходимо предварительно ознакомиться со списком товаров, которые не подлежат обмену или возврату, если у предмета покупки не выявлено никаких изъянов. Этот перечень закреплен законодательно и с ним можно ознакомиться в законе «О защите прав потребителей».

Покупатель может сдать качественное изделие в магазин и попросить у продавца обмена товара на аналогичное изделие, но отвечающее его требованиям. Если у продавца нет такого варианта для замены, то покупатель может выбрать подобное изделие другой марки или производителя, даже если оно отличается по стоимости от первоначальной покупки.

При этом продавцу нужно будет пересчитать стоимость изделия и вернуть покупателю разницу или взять доплату. Если продавец не

может предложить никакую замену, то покупатель может заявить свои права на расторжение договора купли-продажи и потребовать возвращения денег, потраченных на изделие. Продавец обязан вернуть деньги в течение трехдневного срока после обращения покупателя в магазин.

Покупателю рекомендуется составить в магазине письменное заявление на обмен товара, отвечающего нормам качества. Это поможет покупателю обезопасить себя, если продавец нарушит сроки рассмотрения обращения покупателя.

Если покупатель приобрел изделие через интернет-магазин, то он может отказаться от покупки либо до получения товара, либо в течение недели после получения.

Если гражданин после покупки выявил у приобретенного изделия какой-либо дефект или недостаток, то он может обратиться в магазин с требованием обмена товара, ремонта изделия за счет магазина или возврата денег за изделие.

Покупателю нужно помнить, что обратиться в магазин с товаром, который оказался некачественным, он может только в том случае, если поломка или дефект не являются следствием неосторожных действий покупателя, неправильной эксплуатации или не соблюдения условий хранения.

При обращении в магазин у покупателя есть несколько способов решения этого вопроса:

- он может потребовать заменить некачественный предмет покупки на аналогичный товар хорошего качества;
- он может поменять изделие на похожую продукцию, но только другого производителя или марки, даже если есть разница в цене между позициями. Продавец пересчитает сумму покупки и примет необходимые меры, чтобы компенсировать разницу в пользу покупателя или магазина;
- покупатель вправе потребовать скидку на изделие, которая будет соразмерна с выявленным недостатком;
- ремонт изделия за счет магазина также является

альтернативой выбора покупателя, если он не хочет расставаться со своей покупкой;

- покупатель может полностью расторгнуть договор купли-продажи и отказаться от товара, забрав деньги за изделие.

Для того, чтобы законно оформить всю процедуру возврата некачественного товара, покупателю нужно составить у продавца письменную претензию.

Покупатель не может обменять следующие товары: печатные издания, транспортные средства, парфюмерию, косметику, медицинские препараты, профилактические средства, предметы личной гигиены, детские товары, растения, животных, сложотехнические товары, оружие и составные части к нему, ювелирные изделия, текстильную продукцию, изделия, продаваемые метражом, кухонную утварь, бытовую химию.