

Претензия на замену товара по гарантии



Каждый покупатель желает, чтобы приобретенная вещь служила как можно дольше. Минимальный срок службы товара указывается в гарантийном талоне. Если по какой-то причине изделие перестало функционировать раньше указанного срока, покупателю стоит руководствоваться действующим законодательством. Однако, стоит знать, что возможность применения той или иной нормы законодательства зависит от того, какой именно товар приобретен.

Если потребителю продано изделие плохого качества, необходимо составить письменную претензию по гарантии. В законе «О защите прав потребителей» предусмотрена возможность проведения ремонтных работ за счет продавца, замены бракованного товара или полного возврата уплаченных денежных средств.

Как пишется претензионное письмо на замену продукции по действующей гарантии?

В документе укажите:

- Способы обратной связи (номер телефона, адрес электронной почты или места проживания);
- Обстоятельства совершения покупки (дату и адрес магазина);
- Характеристику, приобретенного товара (наименование, название модели и марки, цвет, размер и прочие существенные признаки);
- Описание дефекта изделия и обстоятельства его обнаружения;

- Нормативно-правовые акты, которые закрепляют права и обязанности двух сторон в данной ситуации (укажите закон «О защите прав потребителей»).
- В конце документа поставьте дату составления документа, личную подпись. Дополнительно к претензии можно приложить копии платежных документов (накладную, гарантийный талон, кассовый чек), если таковые имеются.

Продавец обязан соблюдать сроки, установленные законодательством. На проведение ремонтных работ отводится не больше 45 дней, на замену бракованного изделия – 20 дней, на возврат уплаченных денег – 10 дней.

Продающая сторона обязана принять письменную претензию. Если по какой-то причине продавец отказывается принять документ, отправьте его в магазин по почте, как заказное письмо.

Один экземпляр претензии должен храниться у покупателя. На нем фиксируется дата приема обращения и подпись продавца. Документ может рассматриваться не более 30 суток. Если продающая сторона нарушала эти сроки, обратитесь в суд для защиты интересов.

Можно заменить следующие категории товаров:

- Товары, которые предназначены для длительного эксплуатации. Например, телефоны, мебель, сантехнические изделия, одежда и прочие товары ежедневного пользования;
- Бытовая техника, которая относится к категории технически-сложных товаров;
- Бытовая химия;
- Медицинские товары;
- Прочие продовольственные изделия.

Если качество перечисленных изделий будет признано ненадлежащим, потребуйте их замены.

Товар может быть признан некачественным в следующих случаях:

- Имеется дефект самого изделия, который препятствует его эксплуатации;
- Повреждена упаковка товара. Учитываются только те дефекты, из-за которых невозможно использовать приобретенное изделие. Например, если из-за повреждения упаковки невозможно извлечь изделие;
- Дефекты комплектующих деталей. В этом случае производится замена только одной бракованной комплектующей детали, а не всего изделия. Важно проконтролировать, чтобы дополнительный элемент подходил по параметрам к основному изделию. Гарантийный срок продлевается лишь на комплектующую деталь.

Дефекты могут возникать по вине:

1. Производителя;
2. Продавца, вследствие какого-либо воздействия, произошедшего до его продажи.

Несоответствие качества изделия установленным государственным стандартам также можно отнести к подобным воздействиям. Кроме этого, качество изделия может портиться из-за нарушения условий хранения в магазине.

Если товар хранился в несоответствующих условиях, при его эксплуатации возникают проблемы. Срок его гарантии в этом случае уже не действителен. Например, при хранении планшета в холодном сыром помещении, может ломаться его электросхема. Однако, доказать нарушение условия хранения изделия крайне проблематично.

1. Обратитесь в точку продажи и потребуйте замены бракованного изделия. Составьте 2 идентичные письменные претензии на имя продавца. Попросите продавца поставить на одном экземпляре дату и личную подпись. Ожидайте решения по данной претензии в течение 30 дней. Срок отсчитывается с даты, указанной на документе;
2. Предъявите бракованное изделие. Укажите продавцу на

обнаруженный дефект. Предоставьте все имеющиеся документы на изделие (гарантию, квитанцию и т.п.) Продающая сторона имеет право проверить качество товара, проведя экспертную проверку;

3. Потребуйте замены изделия на качественный аналог. Обмен товара производится в трехдневный срок. Кроме этого, продавец может осуществить ремонтные работы за свой счет. В этом случае потребуйте замены товара на аналог на период проведения ремонта;

4. ***Если продающая сторона нарушает сроки проведения ремонтных работ, потребуйте:***

- Обмена товара на аналог;
- Уплаты денежных средств за нарушение сроков, предусмотренных законодательством;

Кроме этого, потребитель имеет право отозвать свое требование по замене некачественного товара и выдвинуть другие условия.

Покупатель имеет право потребовать:

- возврата всей суммы, уплаченной за изделие;
- проведения ремонта товара;
- установления скидки, которая будет соизмерима характеру дефекта изделия.