

Прямой обмен товаров одних на другие по закону



При покупке товара может возникнуть ситуация, что он не устроил покупателя по определенным параметрам: цвету, размерам, габаритам, форме, фасону, стилю, функционалу или по иным характеристикам.

В этом случае, на помощь покупателю приходит Федеральный закон «О защите прав потребителя», который регулирует правовой тип взаимоотношений между покупателем и продавцом.

Знание норм закона облегчит процесс обмена или возврата товара, соответствующего нормам и стандартам качества, и позволит покупателю выйти из ситуации с положительным результатом.

Можно ли обменять приобретенный продукт на аналогичный?

Если приобретенная продукция не имеет недостатков, дефектов, заводского брака, а просто не подошла покупателю по определенным причинам, то последний может обратиться в магазин, в котором была совершена покупка, и потребовать у продавца обмена такого товара на аналогичный или любой другой товар с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону в течение четырнадцатидневного срока с момента покупки.

Продавец обязан обменять не подошедший товар в том случае, если сроки соблюдены, товар не был в употреблении, не имеет следов эксплуатации, заводские упаковки, бирки, ярлыки и этикетки сохранены и у покупателя есть платежный документ, подтверждающий покупку.

Если у покупателя по каким-либо причинам нет на руках кассового чека. То он может предоставить любой другой платежный документ, который подтвердит покупку, или же воспользоваться показаниями свидетелей в качестве аргумента.

Законодательно, в соответствии с 55 Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г, определен список товаров, которые покупатель не может обменять в течении четырнадцатидневного срока с даты покупки, даже, если он сохранил товар в надлежащем виде и у него есть кассовый или товарный чек.

К товарам, которые нельзя обменять или вернуть, если они соответствуют всем стандартам качества, относятся:

- предметы личной гигиены, медицинские препараты и профилактические средства, медицинские приборы и инструменты, контактные линзы для глаз и очковые линзы, средства для ухода за полостью рта;
- детские товары;
- косметические и парфюмерные средства;
- текстильные изделия из трикотажа, синтетики, шелка, хлопка, льна, шерсти и других тканых материалов;
- изделия из нетканых материалов: тесьмы, кружева, ленты и другое;
- кабельная и другая продукция, отмеряемая и продаваемая метражом;
- ткань и другие материалы, отпускаемые метражом;
- чулочно-носочные изделия и нижнее белье;
- одноразовая посуда и другая кухонная утварь;
- бытовая химия, агропромышленные химикаты;
- предметы мебели в гарнитурах или комплектами;
- ювелирные украшения и другие изделия из драгоценных металлов или инкрустированные натуральными камнями;
- транспортные средства: автомобили, мотоциклы, мотороллеры, мопеды, моторные лодки, малогабаритные самолеты и другой транспорт бытового назначения;
- сложотехнические товары, используемые в быту, имеющие

определенные сроки гарантии: телевизоры, смартфоны, планшеты, компьютеры, ноутбуки, стиральные машины, кофемашины, электрические и газовые плиты, духовые шкафы, посудомоечные машины, цифровая техника и оптика, копировальные машины, факсы, принтеры и другое;

- оружие и любые составные и дополнительные части к нему;
- представители животного и растительного мира;
- печатная продукция, выпускаемая тиражом или единоразово: книги, брошюры, журналы, газеты, комиксы, календари, буклеты.

Для того, чтобы совершить процесс обмена одного товара на другой, которые соответствуют нормам качества, покупателю необходимо обратиться в магазин, где он совершил покупку, и рассказать о своей проблеме.

Продавец предложит покупателю заполнить специальное заявление на обмен товара надлежащего качества. Заявление составляется в двух экземплярах. Один экземпляр забирает продавец, а второй остается на руках у покупателя.

В своем экземпляре покупателю необходимо попросить у продавца поставить отметку о принятии заявления к рассмотрению.

Если продавец отказывается ставить отметку или принимать заявление, то его можно направить по почте заказным письмом с уведомлением.

В случае, если покупатель так и не получит ответа на свое обращение в течение положенного по закону времени, он вправе обратиться в общество по защите прав потребителя или решить вопрос через суд. Для того, чтобы дело прошло быстрее и увенчалось успехом, потребителю рекомендуется обратиться за помощью к опытным юристам и адвокатам.

У продавца могут возникнуть сомнения по поводу того, что изделие не испорчено или не повреждено (например, есть вероятность возникновения внутренней поломки, которую не видно невооруженным глазом без специального оборудования).

В этом случае, продавец назначает за свой счет проверку товара на качество. Если проверка подтвердит, что товар не был в употреблении и отвечает нормам качества, то продавец сообщает об этом покупателю и приглашает его в магазин для обмена товара.

При обращении в магазин с качественной продукцией, которая не подошла покупателю по определенным характеристикам или параметрам, потребитель вправе потребовать у продавца обмен этого изделия на аналогичное, но отвечающее его пожеланиям или обменять на любой другой схожий товар с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону.

Если на момент обращения в магазине нет товара для обмена, то продавец может попросить покупателя подождать поступления нужного товара на склад, или предложить вернуть ему деньги, потраченные на товар.

Если покупатель обращается в магазин с вопросом обмена продукции, относящейся к списку невозвратных товаров, то продавец вправе отказать ему с этой просьбой, даже если с момента покупки не прошло четырнадцати дней.

Если покупатель недоволен принятым магазином решением в отношении любого товара, он может попробовать отстоять свои права в судебном порядке, но здесь необходимо помнить, что все расходы по ведению судебного разбирательства ложатся на покупателя, который подает иск.

И только, в случае, если закон окажется на его стороне, он сможет рассчитывать на выплату компенсации от магазина за все издержки, которые он понес в связи с ведением дела.