

Сколько дней дается на обмен товара по закону?



Законодательством Российской Федерации закреплено право потребителей на возврат и обмен качественного и некачественного товара, а также правовые взаимоотношения между покупателем и продавцом.

Регулируется данный тип отношений федеральным законом «О защите прав потребителей», положения которого действуют на всей территории России.

Существует ли у покупателя возможность обменять приобретенную продукцию?

Федеральный закон «О защите прав потребителей» направлен на урегулирование вопросов, связанных с куплей–продажей товаров и услуг, устанавливая права и обязанности для каждой из сторон процесса.

Покупатель может рассчитывать на правовую защиту государства, в случае, если покупка или услуга не удовлетворили его требованиям и пожеланиям, но и продавец получает определенный набор привилегий, касаемо реализации определенных товаров и услуг.

Если одна из сторон нарушает предписанные законодательством меры, то недовольный результатом покупатель или продавец могут решить вопрос через судебные органы.

Закон гарантирует следующие положения для потребителей:

Права:

- каждый гражданин обладает неотъемлемым правом приобретать товары, соответствующие всем нормам и стандартам качества, а также получать полноценное обслуживание;
- любой гражданин может обратиться в государственные органы, в случае возникновения спорной ситуации для урегулирования конфликта;
- потребитель вправе получить от продавца полную консультацию в процессе совершения покупки, а также всю информацию об интересующем товаре; если покупатель сомневается в качестве приобретенного товара, то он может обратиться к продавцу для проверки товара на качество, а также для возмещения убытков, ремонта, обмена или возврата такой продукции.

Обязанности:

- покупатель должен внимательно ознакомиться с характеристиками приобретенного товара, его инструкцией, правилами хранения и эксплуатации;
- если у покупателя возникли претензии по поводу качества товара, то ему необходимо обратиться в магазин, где приобреталась продукция, и сообщить продавцу о возникших проблемах.

Все вопросы, связанные с куплей-продажей, регулируются Федеральным законом «О защите прав потребителей». Покупателю и продавцу необходимо хорошо знать положения, которые рассматриваются в данном законопроекте, для того, чтобы грамотно уметь отстаивать свои права и знать свои возможности в случае возникновения спорных ситуаций.

Так, 2 глава этого федерального закона освещает все вопросы купли-продажи товаров. В ней подробно изложены все права и возможности потребителя. Эта глава разделена на ряд статей, которые будут полезны каждому гражданину.

Например, 18 статья закона описывает права гражданина в случае

обнаружения у приобретенного товара дефектов и недостатков. 25 статья того же закона и главы рассматривает права и обязанности продавца и покупателя по вопросам обмена или возврата некачественного товара.

Согласно этой статье, у покупателя есть четырнадцатидневный срок для того, чтобы сдать некачественный товар обратно в магазин и потребовать возврата денег за товар, обмена на такой же товар или на другой с перерасчетом стоимости.

Покупатель может рассчитывать на законодательную поддержку со стороны государства, даже если он потерял чек, или если товар уже был в эксплуатации. Такая продукция подлежит обмену и возврату при соблюдении определенных условий.

В соответствии с 502 статьей Гражданского кодекса Российской Федерации, гражданин может рассчитывать на обмен или возврат товара в четырнадцатидневный срок с момента совершения покупки. Но этот срок может меняться, в зависимости от типа товара и его состояния.

Производитель может установить больший срок для обмена или возврата, а также продлить процедуру возврата товара, в случае, если нужной для обмена позиции не будет в наличии в торговой точке.

Но есть категория товаров, на которые такие правила обмена и возврата не действуют, например, продовольственные товары, предметы личной гигиены, нижнее белье, сложно технические товары. Такая продукция имеет ограничения для обмена или возврата, которые также прописаны в Федеральном законе «О защите прав потребителей».

Часто возникают спорные ситуации между продавцом и покупателем в вопросе или обмене продукции. Продавцу, со своей стороны, не выгодно производить процедуру обмена или возврата товара, так как это лишние затраты и потеря прибыли.

Покупателю, в свою очередь, хочется отстаивать свои интересы,

порой даже, если причиной возникновения дефекта или поломки, явились его неосторожные действия. В таких случаях, выявить причину поломки и установить на чьей стороне стоит закон, можно, только проведя проверку качества товара.

Правила обмена и возврата некачественной продукции

Если покупатель наткнулся на товар, в котором после покупки был обнаружен видимый или скрытый дефект, брак, недостаток и другие повреждения, то он должен обратиться в магазин, где он совершил покупку и потребовать у продавца решения данного вопроса.

Продавец может предложить обменять некачественный товар на аналогичную позицию хорошего качества. На такую процедуру, как правило, продавец идет охотно, не требуя дополнительных разбирательств и выяснений причины поломки, так как дорожит своей репутацией и не хочет терять клиентов.

Все сложности возникают в том случае, когда покупатель решает полностью отказаться от некачественной продукции и требует возврата денежных средств. Продавец может начать требовать проведения дополнительных проверок, настаивать на том, что товар был поврежден из-за неосторожности клиента и убеждать покупателя в том, что он не может рассчитывать на возврат денег, а только на обмен товара.

Для того, чтобы не попасть на удочку недобросовестных продавцов, покупателю необходимо знать несколько законодательных аспектов, а именно:

- если с момента покупки не истекло четырнадцать дней, то покупатель может рассчитывать на возврат плохого товара обратно в магазин с полной выплатой затраченной суммы;
- если товар входит в список единиц, не подлежащих обмену и возврату по закону РФ, то покупатель может обратиться в магазин с некачественной покупкой, потребовав ремонта такого изделия;
- если приобретенная продукция относится к списку товаров,

которые подлежат обмену или возврату, то продавец не может препятствовать покупателю воспользоваться своим правом;

- товар должен отвечать всем предписаниям и требованиям, изложенным в 25 статье ФЗ «О защите прав потребителей».

Приобретенный некачественный товар должен иметь все бирки, ярлыки, наклейки и упаковку, для того, чтобы его можно было сдать обратно в магазин в четырнадцатидневный срок после покупки.

Кроме этого, покупателю необходимо предоставить документ, подтверждающий покупку. Если платежного документа у покупателя нет, то он имеет право предоставить продавцу в качестве доказательств показания свидетелей.

Если после покупки прошло более четырнадцати дней, то покупатель вправе рассчитывать на ремонт некачественной продукции за счет магазина или потребовать выплаты компенсации, если он самостоятельно обратится в стороннюю компанию за ремонтом. Это правило распространяется на товар с неистекшим гарантийным сроком. Срок гарантии на товар начинается с момента приобретения изделия.

Правила обмена и возврата товара надлежащего качества

Если покупатель после покупки понял, что приобретенный товар не удовлетворяет его требованиям и пожеланиям, то он может обменять такой товар в течение четырнадцатидневного срока после приобретения.

Для этого ему необходимо принести товар обратно в магазин в том виде, в котором он приобретался: в заводской упаковке, с сохранением всех бирок, ярлыков и этикеток, а также предъявив продавцу документ, подтверждающий покупку.

Качественный товар, который не устроил покупателя по размеру, цвету, фасону, габаритам, комплектации или иным характеристикам, может быть сдан обратно в магазин только в

том случае, если он не был в употреблении и на нем нет следов эксплуатации. Иначе, продавец может отказать покупателю в обмене товара.

Покупателю необходимо помнить, что обмену подлежат не все товары надлежащего качества. Есть категория товаров, на которые это правило не распространяется.

Правила обмена и возврата сложно технического товара

Сложно технический товар можно поменять или вернуть обратно в магазин, только при наличии заводского дефекта или брака, который был обнаружен в четырнадцатидневный срок.

При этом продавец вправе назначит процедуру проверки качества изделия, для того, чтобы выявить причину возникновения дефекта и исключить возможность появления повреждения из-за неосторожных действий покупателя.

Для того, чтобы обратиться с обменом или возвратом такого товара, покупателю необходимо иметь при себе кассовый чек или другой платежный документ, заполненный гарантийный талон, а также само изделие в том виде, в каком оно приобреталось: с упаковкой, ярлыками, этикетками, бирками и в полной комплектации.

Покупателю необходимо будет составить заявление, в котором нужно указать все найденные дефекты и недостатки и высказать свои требования. Сделать это необходимо в течение первых четырнадцати дней.

В этом случае покупатель может потребовать поменять товар, вернуть за него деньги или отремонтировать изделие за счет магазина. В свою очередь, продавец обязан исполнить требования клиента в течение тридцати дней после предъявления претензии.

Если на приобретенный сложно технический товар не указан срок гарантии, то покупатель, который обнаружил недостаток или дефект, может обратиться к продавцу в течение двух лет с

момент приобретения такого товара.

Для того, чтобы претендовать на возврат денег за некачественное сложно техническое изделие, покупателю необходимо выявить в нем существенный недостаток. К существенным недостаткам относят дефекты, которые появляются вновь после их устранения, неустранимые дефекты, а также недостатки и поломки, на устранение которых уйдет значительная часть времени и средств.

Ситуации, при которых покупатель не может обратиться в магазин с возвратом или обменом товара

Покупатель не может обратиться в магазин с требованием возврата или обмена товара, если истек четырнадцатидневный срок с момента совершения покупки. Кроме этого, покупатель получит отказ от продавца, если у него нет никаких подтверждающих покупку документов, например, кассового чека или показаний свидетелей.

Если продавец увидит на товаре следы эксплуатации, потертости, сколы и другие внешние повреждения, которых не было на момент продажи, то он откажет покупателю в обмене или возврате на законных основаниях.

Если покупатель знал о том, что приобретаемый товар имеет какие-либо недостатки или дефекты, то есть продавец предупредил покупателя о неисправности какой-либо детали, функции, характеристики, то обмен или возврат такого товара невозможен.