

# Сроки обмена бракованного товара по законодательству



В соответствии с законодательством России потребителю предоставляется право на возврат товара обратно в магазин в случае обнаружения дефектов, в появлении которых вины покупателя нет. Большинство граждан понимают, что у них существует такая возможность.

Но когда приходится вплотную сталкиваться с подобной проблемой, то практически не знают, что конкретно нужно делать. Ведь в юридических тонкостях вопроса разбираются немногие.

Данная статья рассматривает основные положения процедуры обмена/возврата приобретенной продукции ненадлежащего качества, а также временные рамки, которые необходимо соблюсти покупателю.

## Каким образом оформляется возврат или обмен приобретенной продукции?

При современном разнообразии ассортимента товаров и их технической сложности проконтролировать качество непосредственно в момент покупки нереально. Отдельные дефекты могут проявить себя только с началом эксплуатации, другие – несколько позже.

Беспочвенно обвинять продавца, не разобравшись в ситуации, не стоит, поскольку чаще всего от него не зависит качество выпускаемой производителем продукции.

В основном, реализатор в своей деятельности руководствуется принципом спроса и предложения, а также отзывами покупателей о

товаре. Это относится к давно выпускаемой продукции. Что касается новых изделий, то тут приходится прислушиваться только к сообщениям самого производителя.

Действия покупателя после обнаружения недостатков заключаются в немедленном возврате новой вещи торговцу. В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» принести назад в магазин бракованный предмет можно только в строго установленный период.

**Кроме этого, норма регулирует:**

- систему возврата;
- ответственность торгового предприятия;
- права и обязанности продавца и покупателя.

Например, реализатор вправе усомниться в факте появления дефектов по вине производителя или нарушения правил транспортировки и хранения. Вполне вероятно, что покупатель, не разобравшись в правилах эксплуатации, нарушил их, что и вызвало поломку. Поэтому Закон предусматривает проведение экспертизы с целью выяснения причины нарушения.

Но по большей части законодательство призвано защищать интересы потребителя. Так, регламентация процесса взаимодействия продавца и покупателя в основном удовлетворяет требования последнего, если они имеют под собой основания.

По определению к некачественным относятся изделия, содержащие такие дефекты, которые не позволяют тем выполнять заданные функции. Существует несколько показателей при производстве товара, не соблюдение которых дает основание полагать, что он бракованный.

**К ним относится несоответствие:**

- нормам, установленным стандартами предприятия и государственными органами;
- предварительному соглашению между торговцем и

- потребителем;
- функционалу продукции;
- описанным в инструкции по эксплуатации характеристикам.

**Законодательный документ также утверждает, что обнаруженный брак считается серьезным, если:**

- его невозможно устранить;
- он снова возникает после ремонта;
- реконструкция стоит значительно дороже, чем покупка нового.

В итоге, продукция ненадлежащего качества – это товар, не соответствующий с заявленными параметрами, что не позволяет применять предмет по назначению. К примеру, пылесос, у которого не работает одна функция вместо двух, подлежит возврату, как некачественный продукт. Это правило незыблемо даже, если изделие выполняет основное назначение.

В тоже время вещь не относится к некачественным, если неисправность возникла по причине того, что пользователь не выполнил указание руководства по эксплуатации или через форс-мажорные обстоятельства, например, резкий перепад напряжения в городской сети.

**Товары, не реализованные в торговых центрах до истечения срока годности, автоматически переходят в категорию изделий ненадлежащего качества и к продаже запрещаются.**

При приобретении уцененного продукта покупатель имеет право узнать причину снижения стоимости. Ведь он может быть обусловлен обнаруженным недостатком.

В подобном случае, магазин обязан проинформировать клиента обо всех проблемах и предупредить, что возврат или обмен вещи не возможен, а только лишь ремонт. Такое право дано российским законодательством магазинам в отношении продаж уцененных изделий.

Если вскоре после покупки товара выяснилось, что он некондиционный, его нужно поскорее вернуть в торговую точку, где он был приобретен.

**Покупателю не стоит расстраиваться, если продавец не сразу возьмет товар назад, а предложит на выбор несколько альтернативных вариантов:**

- обмен вещи на аналогичную;
- приобретение продукции другого производителями и обладающей похожими свойствами;
- частичный возврат денежной суммы;
- выполнение ремонта за счет продавца;
- возврат всех денег за товар с компенсацией расходов, потраченных на процедуру расторжения договора о купле-продаже.

Клиенту разрешается выбрать самый оптимальный для него вариант. Иногда реализатор не желает выполнять законные требования клиента о обмене/возврате бракованного изделия. Тогда покупатель имеет право начать претензионную процедуру. Осуществить ее необходимо в обязательном порядке.

Иначе, если дело дойдет до судебного разбирательства, то судья может отклонить в удовлетворении ходатайства потребителя, как не предпринявшего все действия для решения проблемы.

Письмо-претензия составляется в двух экземплярах на имя продавца.

**В нем указывается:**

- наименование торгового центра, где был приобретен некачественный товар;
- дата покупки и местонахождение магазина;
- описание всех дефектов;
- требования покупателя по возврату потраченных финансов.

К обращению нужно приложить копию чека, как факт подтверждения

покупки. Если кассовая квитанция утеряна, то это, согласно Закону, не считается достаточным условием для отказа в принятии товара продавцом.

Один из написанных образцов претензии передается представителю магазина. Другой экземпляр покупатель оставляет себе. В нем продавец обязан расписаться и поставить дату обращения. Письмо направляется вместе с некачественным изделием.

**При нежелании продавца взять письмо для разрешения спора его можно отправить через почту с требованием извещения, что получатель принял его. Рассмотреть претензию руководитель торгового центра обязан.**

В случае непризнание своей вины в обнаруженном дефекте товара магазин должен отправить возвращенный продукт на независимую экспертную проверку. Все финансовые расходы при этом продавец берет на себя.

Он также должен предупредить клиента о дате и месте проведения экспертизы, где потребитель имеет право присутствовать и наблюдать за составлением отчета.

Покупатель вправе проследить за процессом передачи на экспертизу возвращенного изделия с оформлением специального акта, где перечисляются все изъяны, не исключая и царапины.

Затем предмет упаковывается таким образом, чтобы не допустить дополнительных повреждений в процессе транспортировки. Такой акт является дополнительной мерой предупреждения потери предмета.

Сроки проведения экспертизы могут составлять до 20 дней. При необходимости они продлеваются до 30 суток. Результаты обследования должны содержать описание конкретных причин возникновения неисправности.

Если комиссия установит, что предмет уже был продан с существующим браком, то ответственным за все расходы

назначается продавец.

Он обязан покрыть все издержки, понесенные покупателем. Для этого клиенту выдается кассовый ордер. Покупатель идет в кассу магазина, где и получает деньги за возвращенный товар. Не запрещается перечислять всю сумму через банк или с помощью почтового перевода.

**При обнаружении дефекта покупка обязательно должна быть возвращена в магазин, где покупателю могут предложить несколько вариантов решения проблемы:**

- обменять изделие на аналог;
- приобрести подобный товар, но другой фирмы;
- частично вернуть денежные средства;
- отремонтировать продукт за счет магазина;
- вернуть всю сумму.

При составлении претензии покупателем составляется письмо с описанием дефектов и требований, которые выдвигаются продавцу некачественного товара.

Претензия составляется в 2-х экземплярах. Один образец передается в магазин, другой, заверенный подписью продавца, остается покупателю.

Последний должен обеспечить товарный вид изделию, т.е. у продавца не должно быть сомнений в том, что вещь была в эксплуатации. Сроки возврата составляют не более двух недель с момента передачи товара покупателю, не считая самого дня приобретения.

К обращению прилагается копия товарного чека, который подтверждает факт покупки именно в данном магазине. Закон не видит причин в отказе клиенту в возврате или обмене при утере платежного документа.

Вместо него можно предъявить гарантийный талон с указанием дня покупки, технический паспорт или штрих-код с упаковки. При

отсутствии и этих документов можно сослаться на свидетельские показания.

При несогласии магазином своей вины в появлении повреждений товар направляется на проверку за счет торгового центра. Покупателю Закон разрешает лично присутствовать при проведении экспертизы и наблюдать за процедурой составления отчета о выявленных причинах, повлекших за собой нарушения.

Итоги работы комиссия оформляет специальным актом, где указываются причины возникновения повреждений и вероятный виновник.

Если будет установлено, что продукция была продана с уже имевшимися недостатками, то продавцу придется заплатить не только за проведение экспертизы, но и вернуть деньги покупателю за товар и понесенные в связи со всеми хлопотами расходы.

Возвращение денег может происходить, как в наличной форме, так и в безналичной. Для их получения нужно предоставить общегражданский паспорт.

При несогласии с решением экспертов покупатель вправе обращаться в судебные органы. Для этого ему необходимо составить юридически грамотное исковое заявление.

Время обмена или возврата продукции обычно ограничивается двумя неделями. Самый лучший вариант – это возвращение вещи в день покупки.

Но такое возможно не всегда, поскольку технически сложный товар может обнаружить свой дефект не сразу. Если срок гарантии не установлен, то возвращение возможно на протяжении срока годности, но не более чем через 2 года с момента приобретения предмета спора.

Технически сложный некачественный товар разрешается сдавать на протяжении 15 дней со дня покупки. По истечении этого срока

допускается возвращать вещь, если установлен серьезный дефект или продавец не успел в ранее оговоренные сроки устранить неисправность.

#### **К технически сложной продукции относятся:**

- компьютерная техника;
- холодильники;
- стиральные и другие бытовые изделия;
- телевизоры и видеотехника;
- снегоходы, мотоблоки;
- автомобили, мотоциклы;
- катера и мелко тоннажные плавсредства.

Магазин должен вернуть покупателю все уплаченные им деньги за товар в течение 10 дней с момента получения от него письма и возврата покупки. На экспертную проверку Законом отводится не более 20 дней с того момента, когда покупатель оформил претензию и передал ее продавцу.

Обмен товара ненадлежащего качества осуществляется немедленно при наличии аналога в продаже. Если такового не оказалось, то обмен возможен на протяжении 30 дней. Частичное погашение денег, потраченных на некачественную покупку, проводится в течение 10 суток с момента обращения.

#### **Права покупателя и условия возврата или обмена**

**Клиент, обратившись в магазин по поводу обмена/возврата продукции ненадлежащего качества, имеет право:**

- требовать погашения определенной суммы денег в случае нарушения продавцом сроков, предусмотренных Законом;
- получить товар-аналог;
- потребовать компенсацию при нанесении вреда здоровью в результате эксплуатации некачественного изделия;
- доставить товар для проведения проверки за счет продавца;
- принимать участие в проведении экспертизы.

Все результаты комиссии любая сторона конфликта может оспорить в суде.