

# Сроки замены бракованного товара по законодательству



Каждый покупатель должен четко знать права, которыми его наделило государство, для защиты от недобросовестных производителей и продавцов. Зачастую последние, отказываясь принимать обратно некачественное изделие, умышленно тянуть время, руководствуясь неправомерными отговорками.

## В течение какого промежутка времени можно заменить бракованный товар?

В соответствии с современным законодательством, гражданин приобретший изделие, не имеет возможности вернуть следующие категории товаров:

- товары повседневного использования, предусмотренные для длительного срока эксплуатации. К ним можно отнести, сантехнику, мебельные изделия, одежду, обувь, трикотажные и текстильные вещи, мобильные телефоны, а также много других предметов, которыми человек пользуется изо дня в день;
- товары бытового использования, которые отнесены законодательством к категории технически сложных;
- продовольственная продукция;
- предметы бытовой химии;
- медицинские товары и изделия, предназначенные исключительно для личной гигиены.

Возврат либо обмен изделий из данного списка может быть произведен только в случае наличия в ней брака.

**К признакам брака относится следующее:**

- изъян самого изделия;
- изъян упаковки изделия. Однако данный пункт касается далеко не всех товаров, а исключительно тех, которыми без упаковки пользоваться нельзя, например крышка бутылки с чистящим средством не открывается, и для того чтобы им воспользоваться колпачок следует разрезать. Данный факт будет являться недопустимым браком;
- дефект элементов, которые рассматриваются как комплектующие или запасные части. Меняя детали в изделии, следует проконтролировать правильность его работы, а также чтобы потребительский вид и свойства не изменились. Здесь следует помнить, что гарантийный срок будет назначен исключительно на запасную часть, а не на изделие в целом.

#### **Брак может являться:**

- заводским;
- появиться в результате неаккуратных действий продавца, до момента приобретения изделия покупателем.

Несоответствие изделий нормам ГОСТ и ТУ также будут отнесены к категории брака, допущенного производителем, а также в случае, если сразу после истечения гарантийного промежутка времени товар сломался.

Относительно неаккуратных действий продавца можно привести следующий пример, когда электрооборудование или техника хранилась в неотапливаемом сыром помещении, вследствие чего сломалась или стала работать с перебоями у приобретавшего ее покупателя. Заводской брак здесь отсутствует, а вот продавец несет абсолютную ответственность, как перед покупателем, так и перед законодательством за несоблюдение условий хранения.

Однако вернуть изделие обратно все-таки можно. Руководствуясь информацией о гарантийном и служебном сроке изделия, следует вернуть товар в тот торговый объект, где он был приобретен. Однако следует знать, что вернуть изделие следует в рамках

промежутка времени, указанного в гарантийном талоне, который был выдан при покупке.

Ст. 19 п. 5 государственного Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» предполагает, что гражданин, который приобрел товар, должен предъявить претензию не позднее 2х лет с момента приобретения. В случае если гарантийный промежуток времени, указанный в талоне уже истек, то покупателю обращаться к экспертам за соответствующим заключением придется исключительно за свой счет, также как и оплачивать иные связанные с доказательством брака, издержки.

Ст. 19 п. 6 государственного Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» предусматривает, что покупатель имеет полное право бракованное изделие и в срок до 10 лет, с момента приобретения. Это возможно, если завод-производитель не установил гарантийный срок. Доказывать брак в этом случае покупателю так же придется из личных финансовых средств.

**Однако так как товар уже использовался покупателем, в этом случае следует произвести следующие действия:**

- передать товар в ремонтную организацию для устранения неисправностей;
- отремонтировать товар можно не более 3 недель;
- в случае, если прошло более 3 недель, а товар так и не починили, следует потребовать заменить его на другой.

В данном случае претензия предъявляется исключительно заводу изготовителю, допустившему брак. Вины продавца здесь нет.

Что же касается продовольственных товаров, то подача претензии должна быть исключительно в рамках срока годности или срока хранения.

**Если срок годности на продовольственном товаре не обозначен, потребитель может вернуть товар не соответствующий стандартам качества обратно в разумный срок. Другими словами, с ориентацией на такие же продукты. Однако, что касается**

**законодательства РФ, то оно обязывает устанавливать гарантийный срок на такие товары, продавец не имеет права их не принимать обратно.**

**В результате ниже перечисленного покупатель теряет свое законное право на возврат изделий:**

- нарушение приложенных к товару инструкций и правил эксплуатации. Данные нарушения можно выявить с помощью проведения экспертизы;
- использование продукции не по назначению;
- нарушение условий хранения изделия, нарушение инструкции использования товара;
- нарушение способа перевозки товаров;
- вред нанесен в результате воздействия стихийного бедствия;
- в случае, когда покупатель причину поломки пытался устранить самостоятельно или вызвал для устранения неисправности мастера, что в последствии как следствие привело к еще большей поломки и без того неисправного товара. Вернуть такое изделие невозможно даже в период действия гарантийного промежутка времени.

**В какой период можно вернуть бракованный товар**

Государством определены конкретные временные рамки для осуществления возврата бракованного товара.

**Бракованный товар должен быть принят продавцом обратно в случае если:**

- экспертами был подтвержден брак изделия;
- в ассортименте торгового объекта отсутствует аналогичный качественный товар.

**Бракованный товар можно заменить:**

- в течение 10 дней в случае отсутствия экспертизы;
- в течение 30 дней, если экспертиза была назначена.

## **Совершить обмен бракованного изделия можно:**

- на аналогичный товар той же марки или одинакового производителя;
- на изделие марки отличной от бракованного или иного производителя, но выполняющее те же функции, что и приобретенный ранее бракованный.

В случае, если между бракованным товаром и товаром, выбранным покупателем на замену, будет существовать разница в стоимости, то продавец вправе сделать соответствующий перерасчет, уведомив об этом покупателя. То есть, если бракованный товар стоил меньшую сумму денег, чем тот, на который его желает заменить покупатель, то после пересчета данный покупатель должен будет выплатить разницу в стоимости.

**Аналогичная ситуация будет происходить если бракованный товар стоил дороже, только в этом случае соответствующую разницу в стоимости будет возвращать продавец.**

**Для возврата бракованной продукции в рамках гарантийного промежутка времени следует произвести несколько последовательных действий:**

- обратиться к продавцу с требованием обменять купленное у него некачественное изделие путем подачи письменной претензии. Данный документ должен быть написан в количестве 2 экземплярах. Причем на экземпляре покупателя продавец обязательно должен поставить визу о том, что претензию получил и указать соответствующую дату. Срок на замену товара начинает исчисляться именно с этой даты;
- указать продавцу на признаки брака на принесенном с собой изделии. Здесь кроме непосредственно самого изделия следует иметь при себе гарантийный талон, документацию к изделию и фискальный документ. Если последний не сохранился, это не дает права отказываться принять товар обратно;

- покупатель имеет право потребовать в свое пользование аналогичный товар, если ремонт бракованного затягивается более чем на 3 дня.

**При нарушении потребительских прав гражданин может поступить следующим образом:**

- потребовать немедленной замены приобретенного товара непосредственно в торговом объекте от продавца или завода-производителя.
- затребовать компенсацию за то, что изделие не было обменено вовремя.
- оформить отказ от замены и выставить иные условия.

**Под иными условиями следует понимать:**

- расторжение соглашения и выставление требований о возврате денежной суммы уплаченной за товар;
- осуществление безвозмездных ремонтных работ;
- снижение цены на выбранное покупателем изделие.