

Судебная практика по обмену товара ненадлежащего качества



В современном мире, который построен на товарно-денежных отношениях, вопросы купли-продажи товаров стоят на первом месте. Очень часто можно натолкнуться при покупке на некачественную продукцию, которая не только портит настроение, но и подчас может нанести вред здоровью.

В первую очередь, это относится к продовольственным товарам, нарушение норм хранения которых может привести к тяжелым последствиям. Многие магазины пренебрегают соблюдением правил хранения продукта питания. И поэтому непросроченный продукт может стать причиной отравления.

Что касается непродовольственных товаров, то здесь можно потратить много времени, сил и нервов для того, чтобы отстаивать свои права, особенно если вы не осведомлены о законах, которые регулируют такой вид рыночных отношений.

Поэтому многие люди отпускают ситуацию и не обращаются в магазин по вопросам качества товара, если он не дорогостоящий, так как они не знают, что они могут рассчитывать на обмен такого изделия или на возврат денег.

Однако, столкнувшись с проблемой некачественного товара, на который была потрачена немаленькая сумма из личного кошелька, все сразу начинают задумываться, как можно решить этот вопрос, для того, чтобы не попасть на уловки нерадивых продавцов, которые часто не говорят покупателю о его возможностях и правах.

Для того, чтобы уметь правильно отстаивать свои права, и знать все правовые возможности, необходимо ознакомиться с положениями федерального закона «О защите прав потребителя», в

котором отражены все нюансы и тонкости.

Примеры судебных решений по поводу обмена продукции, качество которой не соответствует заявленному

Требования, которые вы предъявляете продавцу, изготовителю или официальному дистрибьютору компании, должны быть удовлетворены в течение семи дней после поступления претензии.

Срок удовлетворения претензии может быть увеличен на законных основаниях, если продавцу необходимо провести экспертизу товара или другие операции с изделием для того, чтобы принять решение. Эти моменты отражены в 21 статье федерального закона.

Как показывает судебная практика, срок на принятие решения может варьироваться в зависимости от многих факторов.

Например, возьмем за основу дело, рассмотренное в Елизовском районном суде Камчатского края 14 марта 2013 года.

Покупателем было направлено исковое заявление на взыскание с продавца неустойки за несоблюдение сроков, предусмотренных для рассмотрения претензии и удовлетворения законных требований истца. в этом случае, был как раз применен федеральный закон, а именно 21 статья, на основании которой продавец может продлить сроки рассмотрения претензии, пока нужный товар не будет доставлен в магазин.

Так как это считается отдаленным районом, сроки поставки нужного изделия увеличиваются, и поэтому времени для удовлетворения требований у продавца больше.

На момент обращения истца с заявлением в суд, его требования не были удовлетворены, и поэтому суд встал на его сторону, и вынес положительное решение в его пользу. С продавца были взысканы все расходы, понесенные покупателем, а также

неустойка за все дни просрочки.

Приказом министерства Российской Федерации по антимонопольной политике и поддержке предпринимательства от 20 мая 1998 года, было вынесено постановление, согласно которому, в случае отсутствия у продавца товара, на который может быть произведена замена, или этот товар уже снят с производства, это право продавца аннулируется, и покупатель может предъявить другое требование, в соответствии со своими предпочтениями.

Продавец вправе в суде отстоять свое право на замену некачественного изделия, и предоставить доказательную базу, что он может удовлетворить требования покупателя без возврата денежных средств и расторжения договора купли-продажи.

Если продавец осуществляет замену товара, то он должен полностью поменять купленную продукцию вместе со всеми комплектующими и составными частями.

Продавец обязан предоставить подменное изделие на тот срок, пока приобретенный товар находится на ремонте, экспертизе или решается вопрос с его заменой. Подменный товар должен быть аналогичным по характеристикам, и выдается во временное пользование, если приобретенное покупателем изделие находится у продавца более семи дней.

При выдаче подменного устройства составляется акт приема-передачи, в котором отражаются все особенности передаваемого изделия: внешний вид, наличие потертостей, трещин, сколов, наименование изделия, серийный номер и другие важные данные.

После того, как требования покупателя удовлетворены, он обязан вернуть изделие в том виде, в каком он его получал в соответствии с актом приема-передачи.

Если вы столкнулись с проблемой качества крупногабаритного товара, то такое изделие должно быть доставлено в магазин за счет продавца.

Вам будет отказано в выдаче подменного товара только в том случае, если изделие, не соответствующее нормам и стандартам качества, входит в перечень товаров, на которые это правило не распространяется. Этот перечень утвержден постановлением правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года.

Суд может отказать потребителю в исковом требовании о взыскании неустойки в связи с тем, что продавец не предоставил подменное устройство в том случае, если покупатель не составил соответствующее требование о предоставлении замены в адрес продавца, и если с момента передачи изделия продавцу прошло не более трех дней.

Кроме этого, суд может отказать в таких требованиях покупателю в том случае, если продавец не собирается производить ремонт изделия, а решает заменить некачественный товар на аналогичный, но отвечающий нормам качества.

Если продавец осуществляет замену изделия на новое, то срок гарантии обнуляется и начинает действовать заново с момента передачи нового товара покупателю.

Вы можете предъявить требование об обмене любого товара, который имеет заводской дефект или брак в течение всего срока действия гарантии. При этом, вы можете претендовать не только на замену такого изделия, но и потребовать расторжения договора купли-продажи и возврата затраченных денег в полном объеме.

Продавец может предложить следующие варианты решения проблемы при выявлении у проданного товара дефектов:

- Обменять некачественный товар на аналогичный, но отвечающий стандартам качества и не имеющий дефектов;
- Обменять дефектный товар на изделие другого производителя или марки с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону;
- Сделать скидку в зависимости от дефекта и его влияния на качественные характеристики изделия и функционал;

- Предоставить ремонт изделия за счет магазина;
- Вернуть всю сумму, которая была потрачена на покупку изделия.

Скидка предоставляется продавцом в том случае, если товар имеет незначительный дефект, не влияющий существенным образом на его работоспособность, и позволяющий покупателю его дальше использовать. Это может быть обнаружение сколов, трещин или потертостей на изделии, которые были выявлены в процессе эксплуатации, также иные обстоятельства.

Ремонт изделия предлагается в том случае, когда он может быть осуществлен. Если изделие не подлежит восстановлению из-за существенного заводского дефекта, то предлагать этот вариант не имеет смысла.

Замена изделия предлагается в том случае, если продавец не может гарантировать работоспособность изделия после ремонта, или если оно полностью не подлежит восстановлению.

На возврат денег продавцы соглашаются крайне неохотно. На этот вариант можно рассчитывать в том случае, если у продавца нет аналогичного товара, который он бы мог предложить для обмена.