

Замена бракованного товара по гарантии по закону



В соответствии с Законом “О защите прав потребителей” произвести обмен товара ненадлежащего качества возможно при выполнении определенных правил. При этом возникают некоторые вопросы.

В первую очередь они касаются правил возвращения изделий обратно в магазин, условий, при которых вернуть товар не получится. Также покупателей волнует проблема, какие можно, а какие нельзя возвращать продукты продавцу.

Порядок замены товара, качество которого не соответствует заявленному, по договору гарантийного обслуживания

Если потребитель желает отказаться от приобретенного им изделия, он должен:

- установить продолжительность гарантийного срока на вещь;
- собрать все детали продукции – комплектующие, блоки, шнуры, насадки.

В магазине обязательно нужно предоставить фискальный чек или квитанцию. Необходимо помнить о том, чем больше документов принесет клиент, тем выше вероятность того, что товар примут обратно. Вещь обязательно нужно возвращать именно в тот торговый центр, где проводилась сделка. Сначала покупатель обязан предъявить свои требования в устной форме, предоставляя бракованную продукцию и чек к ней.

К кому нужно обращаться при замене товара?

Иногда потребитель желает получить взамен точно такое изделие, но надлежащего качества. Для этого ему следует предъявить требования реализатору или изготовителю. В случае, когда нужна вещь другой марки, взыскания выдвигают только продающей стороне. После изучения бракованного образца торговец предложит клиенту написать претензионное заявление. Оно оформляется в двух экземплярах на имя руководителя торгового центра.

В документе должны прописываться все сведения о покупателе, полное название продукции, точная характеристика дефектов, описание момента их появления. Также обязательно нужно указать свои требования – ремонт изделия, обмен на другой похожий продукт, но соответствующего качества, получение полной суммы за товар.

Возможно ли по закону обменять вещь с дефектами? Да. Если потребитель приобрел утюг, который вскоре перестал выполнять свои функции, то он вправе вернуть устройство обратно продавцу.

После подписания претензионного заявления изделия отправляют на проверку. Согласно нормам законодательства, экспертиза должна длиться не больше 30 дней. Результаты исследований покажут истинного виновника повреждений. Таким образом, покупателю либо откажут в предъявленной им претензии, либо удовлетворят его просьбу.

Варианты замены бракованного товара

Если следовать Закону «О защите прав потребителей», некондиционный продукт могут заменить:

- изделием той же марки, но соответствующего всем стандартам качества;
- аналогичной вещью, но от иного бренда и другой стоимости. В таком случае будет произведен перерасчет

цены товара. Разницу будет выплачивать покупающая или продающая сторона.

По закону возможно обменять такую продукцию несоответствующего качества:

- некоторые виды одежды – верхняя одежда, обувь;
- мебельные гарнитуры;
- сантехнику;
- несложные электроприборы;
- сотовые телефоны;
- различные виды текстильных товаров;
- столовые приборы;
- изделия, которые относятся к технически сложным;
- пищевые продукты;
- химия, предназначенная для использования в бытовых условиях;
- медпрепараты;
- другие образцы, которые имеют брак.

Что такое ненадлежащее качество? Ненадлежащее качество – свойство товара, которое не отвечает заявленным параметрам. Брак может проявиться, как во время покупки, так и в процессе использования продукта.

К товару ненадлежащего качества относят:

- изделие, которое имеет дефект;
- поврежденную упаковку или тару. Например, крышка зубной пасты оказалась сломанной. Использовать продукт будет невозможно, ведь средство быстро высохнет;
- вещь, срок годности которой вышел. Например, крем для лица оказался просроченным;

Если продукция имеет только дефектную деталь, которую можно заменить, то сотрудник магазина вправе предоставить покупателю новую комплектующую, а не весь товар целиком.

Что считается недостатком товара?

К дефектам, при наличии которых возможно произвести замену изделия, относят:

- фабричный брак;
- неправильную эксплуатацию вещи, транспортировку и другие действия, произведенные случайно или преднамеренно. Если, например, мобильный телефон с сенсорным экраном хранился на складе, где была высокая влажность, то он вскоре испортится, что отразится на его функционировании.

Замена технически сложного товара

Продукция, имеющая гарантийный срок действия, относится к технически сложной. По закону произвести замену такой вещи практически невозможно. Однако, существуют некоторые исключения из правил, когда товар может быть возвращен обратно. Это связано с серьезными дефектами, выявленными в ходе экспертной проверки изделия.

К таким изъянам относят:

- дефект, который устранить невозможно;
- дефект, устранение которого требует затраты огромных средств.

Если недочет не очень серьезный, то продавцу разрешается предложить покупателю провести гарантийные восстановительные работы.

Возвратить изделие с простым дефектом возможно, когда:

- магазин не вложился в сроки осуществления гарантийного ремонта, превысив при этом 5 дней;
- продукт много раз отдавался на ремонт, но это привело только к ухудшению его работы.

Это разрешается сделать на протяжении гарантийного периода, который определен законом, или всего срока службы. В случае, когда временной промежуток гарантии не установлен, покупатель,

согласно Закону «О защите прав потребителей», вправе вернуть товар в течение 2 лет со дня его приобретения. Если и срок службы не определен, то от продукта можно отказаться, если будет доказана серьезность его изъяна.

Сроки рассмотрения претензии

Если изделие не проходит проверку, то заявку рассматривают до 10 дней, в противном случае ситуация может анализироваться до месяца.