

# Замена некачественного товара по гарантии по закону



Каждый человек хоть раз в жизни сталкивался с проблемой приобретения бракованного товара, когда в нем обнаруживались различные недостатки, не позволяющие нормально функционировать. Чаще всего такие недоразумения случаются с пищевыми продуктами, которые имеют небольшой срок годности.

По правилам просроченные товары должны быть ликвидированы с прилавков магазина, чтобы покупатель случайно не получил непригодный к использованию товар. В противном случае потребителя могут ждать большие неприятности, в том числе, связанные с ущербом здоровья.

При обнаружении на недорогом товаре дефектов большинство граждан не обращаются в магазин с претензией. Покупатели не считают нужным тратить свое время и силы на выяснение отношений с администрацией торгового центра. Однако, иногда возникают ситуации, при которых произвести возврат просто необходимо.

В первую очередь, речь идет о дорогой продукции, за которую покупатель отдал значительную сумму денег, ощутимую для семейного бюджета. Чаще всего клиент, приобретя товар, через некоторое время обнаруживает в нем существенные недостатки или отсутствие заявленных функций. По этой причине потребитель вправе обратиться с претензией к продавцу. Однако, перед тем, как выразить свое недовольство, нужно ознакомиться с главным законом для покупателя – «О защите прав потребителя».

## Можно ли заменить некачественный

# Товар по гарантии?

Данный документ представляет собой полное собрание четко регламентированных положений, которые контролируют отношения между потребителем, производителем и продавцом или исполнителем. Закон «О защите прав потребителей» определяет привилегии клиента на приобретение продукта, услуг соответствующего качества, не представляющих угроз здоровью или жизни человеку, его материальному имуществу, окружающей среде.

Согласно Закону, покупатель должен получить все необходимые сведения о товаре, услугах, их производителях, реализаторах и исполнителях. Клиент имеет право выдвинуть определенные требования продающей стороне лишь тогда, когда купленное ним изделие не соответствует стандартам качества.

В Законе прописано само понятие товара, услуги ненадлежащего качества, которое означает непригодность продукта заявленным параметрам, установленным в законном порядке свойствам, или же характеристикам, отдельно описанным в соглашении о купле-продаже. Также некачественным называют изделие, которое является небезопасным для жизни и здоровья человека, его жилья или другого имущества, природы.

Например, холодильную камеру нельзя назвать качественной, если из 6 заявленных производителем режимов работает только четыре. Причем качество других характеристик изделия не играет никакой роли.

**Согласно закону нельзя относить продукцию к товару соответствующего качества, если у нее появились дефекты в работе при перевозке, в процессе неправильного использования покупателем, или после воздействия на нее значительной внешней силы. Например, электрочайник невозможно отнести к качественным, если он случайно упал с большой высоты и разбился.**

Особое внимание при выборе товара следует обратить на акции и скидки. В такую категорию относят особый вид изделий. В большинстве случаев цена на товар понижается по причине наличия в нем каких-либо дефектов или неисправностей.

Об этом потребитель должен быть обязательно проинформирован. Таким образом, если клиент знал о реальном состоянии вещи, но все равно приобрел ее, то предъявлять претензии по поводу ненадлежащего качества товара, требуя его обмена или возврата денег, он не имеет права.

Практически любую продукцию, приобретенную в магазине, клиент может вернуть обратно, если на ней обнаружен брак. Однако, не стоит высказывать свое возмущение и негодование по этому поводу продавцу. Все действия потребителя должны быть взвешенными и законными. Для этого клиенту нужно соблюдать определенные правила.

**Если покупатель приобрел продукт качества, не соответствующего стандартам, он может, ссылаясь на закон, выбрать один из вариантов:**

- произвести замену бракованного изделия на товар надлежащего качества;
- просить уменьшить стоимость продукта;
- требовать возвращения суммы, которая была уплачена за товар.

Снижение цены подходит покупателю в том случае, если обнаруженные незначительные дефекты – их можно легко устранить самостоятельно, при этом изделие не утратит свои функции.

**Продавец вправе оплатить ремонтные работы, если они могут вернуть товару заявленные характеристики и привести его в надлежащее состояние. Но в некоторых случаях вещь невозможно починить. Тогда их заменяют другими изделиями, которые соответствуют стандартам качества.**

Если в магазине подобного образца нет, реализатор должен

позаботиться о возврате суммы денег, которая была заплачена за продукт во время его покупки. Для осуществления данной процедуры клиенту необходимо составить претензию на имя руководителя торгового центра, или производителя.

Главная задача заявителя – это правильное оформление документа. Написать претензию можно и в свободной форме. Однако, некоторых правил все же нужно придерживаться. В первую очередь, следует постоянно ссылаться на закон «О защите прав потребителей». Стоит избегать лишних фраз, прямо не относящихся к делу. Все предложения должны быть четкими и лаконичными.

### **В структуру документа должны входить:**

- все известные заявителю данные ответчика – имя, адрес магазина, в котором приобретался продукт;
- сведения о потребителе – ФИО, адрес места жительства, контакты;
- основной текст. В нем описываются все дефекты товара;
- личная подпись покупателя и дата составления претензии.

К документу следует приложить фискальный чек или квитанцию. Продавец не имеет права отказать клиенту в его просьбе, если они утеряны. Заявление должно составляться в нескольких экземплярах.

Один предоставляется продающей стороне, другой покупатель оставляет себе. Причем в последней бумаге должно быть подтверждение о принятии претензии в форме печати юридического лица. Представитель магазина обязан также указать свое имя, должность и поставить личную подпись.

### **Экспертиза**

Документ подается реализатору вместе с бракованным изделием. Во многих случаях торговец не соглашается с мнением клиента относительно качества вещи. Для разрешения конфликта включается третья сторона – экспертная комиссия. По

результатам исследований будут выявлены все дефекты товара и определен истинный их виновник.

Экспертиза осуществляется на протяжении 10 дней. Причем все расходы за ее проведение берет на себя продавец. Потребитель имеет полное право присутствовать при процедуре. Это предотвращает возможные неправомерные действия покупателя. Перед проверкой нужно составить акт приема продукта реализатором с занесением данных обо всех недостатках и дефектах.

Приобретенное изделие необходимо хорошо упаковать, чтобы оно не повредилось во время транспортировки или при других обстоятельствах. После анализа состояния товара составляется акт. В нем указывается истинная причина поломки или дефекта. В случае, когда результаты проверки показали, что продукт был продан потребителю уже с повреждениями, продавец обязан выплатить ему всю положенную по закону сумму. Если же дефекты возникли по вине самого клиента, т.е. после получения товара, он должен будет полностью возместить все расходы магазину, связанные с транспортировкой товара и проведением экспертизы.

Возвращать изделие ненадлежащего качества разрешается в любом виде. Потребитель не обязан отдавать товар вместе с фабричной упаковкой, этикетками, ярлыками и бирками. Продавец не имеет права отказать ему в этом.

### **Возврат денег**

Чтобы получить свои деньги, клиент обязан представить документ, удостоверяющий его личность, заявление.

### **Процедура передачи средств осуществляется в форме:**

- наличных купюр;
- почтового перевода;
- электронных выплат посредством банковского перевода.

### **Сроки возврата товара**

Продукцию, которая не соответствует стандартам качества, разрешается вернуть в магазин на протяжении действия периода гарантии или эксплуатационного срока. Данным правилам не подчиняются технически сложные изделия. Их вернуть возможно не позднее, чем через 15 суток после совершения покупки. Однако, если такой продукт имеет значительные повреждения, срок увеличивается.

**К таким товарам относят:**

- автотранспорт;
- плавсредства – яхты, катера;
- компьютерную технику;
- бытовую технику – холодильники, стиральные машины.

Вернуть покупателю положенную сумму за некачественную продукцию продавец обязан на протяжении 10 суток со дня предъявления претензий.