

Замена технически сложного товара ненадлежащего качества



Особую обеспокоенность у покупателей вызывает качество сложных в техническом отношении изделий. Нередко приобретение у недобросовестных продавцов ведет к большим проблемам с обменом.

В такой ситуации на страже интересов граждан становится Федеральный Закон «О защите прав потребителей». Нормы, оговоренные в п. 1 ст. 18 Закона, подтверждают право покупателя на расторжение договора о купле-продаже и требования возврата уплаченной суммы денег в случае выявления в технически сложном товаре неисправимых дефектов.

Клиент магазина имеет возможность просить замену некачественного продукта на аналогичный подобной модели (артикула) или похожий товар другого производителя с перерасчетом разницы в стоимости. Процедура обмена/возврата может быть осуществлена в течение 15 суток со дня приобретения.

Когда указанный срок истек, то требования покупателя о возврате или обмене могут быть удовлетворены в таких случаях:

- определение серьезных дефектов в конструкции или функционале продукции;
- не соблюдение определенных Законом сроков ликвидации брака;
- отсутствие возможности эксплуатации товара на протяжении года в совокупности более, чем 30 дней после гарантийного ремонта.

Закон позволяет поменять вещь, даже если она входит в Перечень конструктивно сложной продукции. При этом рекомендуется

следовать ниже приведенной инструкции.

Каким образом можно заменить бракованный товар относящийся к категории продуктов со сложным внутренним устройством?

Шаг 1

Необходимо выбрать разумное требование, которое соответствовало бы положениям Закона РФ « О защите прав потребителей». Данная ситуация предусматривает использование положений статьи 18 Закона, т.е. обмен покупки или возврат всей уплаченной за неё денежной суммы. Претензия может быть выбрана и заявлена только одна. Если покупатель решил обратиться с просьбой заменить некондиционный товар на аналогичный хорошего качества, то требование возврата денег выглядит неуместно.

Шаг 2

Остановившись на обмене, заявитель может его взыскивать в таких ситуациях, когда:

- со дня передачи вещи прошло не более 15 дней;
- обнаружен серьёзный дефект товара, который не дает возможности изделию правильно функционировать;
- нарушены все сроки, установленные правилами по проведению восстановительных мероприятий;
- товар не был в использовании в течение года более 30 дней в совокупности по причине постоянного ремонта.

Обращение предполагает составление письменного заявления с указанием требований.

Шаг 3

Пункт 5 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» говорит, что реализатор некачественного товара повышенной сложности должен принять его и только потом решать дальнейшую его судьбу – обменять, вернуть деньги или начать процесс доказательства своей невиновности в появлении недостатков.

Замена осуществляется в течение недели с момента подачи письменной претензии. В случае необходимости проведения экспертизы с целью установления причины возникновения неполадок обмен проводится в течение 20 суток с момента подачи письменного заявления продавцу.

В жизни не все бывает так, как предусматривает Закон, и продавцы часто злоупотребляют своим положением, не возвращая деньги, или не спеша с обменом. Случается и такое, что при необходимости проведения проверки, продавец не желает отправлять товар, поскольку все расходы, связанные с экспертизой, должен оплачивать именно он. Пользуясь неосведомленностью покупателя, заставляет того проводить проверку качества за свой счет. При затягивании дела продавцом клиенту выгоднее все-таки самостоятельно организовать независимую экспертизу с последующей компенсацией финансовых затрат магазином.

Шаг 4

Если покупатель сам направил товар на экспертизу, которая установила причину недостатков в производственном браке, то необходимо составить повторное заявление-претензию с требованием возмещения всех расходов, в том числе, за транспортировку, хранение и проверку. Практика показывает, что в подавляющем большинстве случаев клиенты выигрывают претензионный процесс у магазина, которому приходится оплачивать возросшие денежные суммы.

Шаг 5

Самый трудный этап доказательства своей невиновности в появлении недостатков товара является судебный. К нему

прибегают, когда магазин не выполняет предписаний экспертизы и требований Закона. Если претензии потребителя законны, продавец обязан оплатить не только все вышеперечисленные суммы, но и неустойку в размере 1% от общей суммы долга за каждый день просрочки. Об этом говорит статья 23 Закона.

Более того законодатель разрешил требовать компенсации за нанесение морального ущерба, который в наше время судебные органы оценивают очень высоко. Известны случаи, когда сумма за моральный вред оказывалась выше, чем вся сумма по иску.

Обращение в суд начинается с составления искового заявления. От уплаты госпошлины покупателя освобождают, дают ему право самостоятельно выбирать той или иной местный суд. Если сумма иска меньше 50 тыс. рублей, то данное дело рассматривает мировой судья, если сумма превышает 50 тыс. рублей, то оно передается в районные суды.

Иногда магазин утверждает, что купленный товар относится к технически сложным, что не соответствует истине. Для исключения сомнений и повышения собственной квалификации покупателю рекомендуют изучить перечень продукции, которую относят к технически сложной.

При покупке подобного изделия с ненадлежащим качеством потребитель имеет полное право отказаться от выполнения договорных обязательств по купле-продаже и требовать возвращения денег или обмена на аналогичный продукт той же модели (артикула, марки). Если на момент обращения подобный товар отсутствует, то клиент имеет возможность потребовать замены товаром другой марки, модели или артикула с перерасчетом разницы в стоимости.

Некоторые покупатели знают порядок своих действий в случае обмена некачественных вещей. Поэтому им необходимо дополнительно ознакомиться с нормативными актами, касающимися алгоритма возврата технически сложной продукции. Для потребительского рынка наиболее сложными устройствами является

телевизионная, компьютерная и бытовая техника. К последней относятся стиральные машины-автоматы, холодильники, посудомоечные агрегаты. Это достаточно дорогое оборудование, и его неисправности требуют значительных средств для устранения дефектов.

При покупке специалисты рекомендуют хранить все платежные документы, гарантийные талоны и руководства по эксплуатации, чтобы в случае необходимости предъявить их по первому требованию в магазине. Все эти формуляры и товарные чеки помогут доказать невиновность покупателя при появлении изъянов в работе сложной техники и выставить свои законные взыскания.

Нужно знать, что при сдаче в ремонт сложной бытовой техники, время, когда вещь не используется, добавляется к гарантийному сроку.

Поэтому для подтверждения периода нахождения его в ремонте, нужно требовать от продавца предоставления справки, в которой будут указаны следующие сведения:

- дата обращения с претензией о выявленных дефектах;
- дата передачи неисправного изделия в ремонт;
- перечень использованных запасных частей;
- дата возвращения товара из ремонта владельцу.

В документе обязательно ставятся печати магазина и сервисного центра, где проводился ремонт, а также подписи ответственных лиц. Все работы в рамках гарантийного срока осуществляются за счет магазина, по истечению гарантии – за счет потребителя.