

# Замена товара на гарантии согласно законодательству



Покупатель может обратиться к любому продавцу, у которого был приобретен тот или иной товар с требованием о замене некачественного изделия по гарантии.

Недобросовестные продавцы часто обманывают покупателей, пользуясь тем, что многие не знакомы с действующим законодательством и не знают своих прав и обязанностей.

Каждому потребителю будет полезно ознакомиться с положениями Федерального закона «О защите прав потребителя» или хотя бы выдержками из него.

## Каким образом покупатель может заменить товар в соответствии с договором на гарантийное обслуживание?

Чтобы произвести замену некачественного изделия по гарантии, покупатель должен предпринять ряд последовательных действий.

Покупатель может подать заявление на замену товара по гарантии в магазин, где он приобрел изделие, или направить производителю. Все, что ему нужно сделать, это составить письменную претензию с подробным изложением сути вопроса.

В заявлении покупателю необходимо написать причину, по которой продавец должен заменить товар, а также изложить свои требования. Он может потребовать замены товара по гарантии, ремонта поломанного изделия, возврата денег за испорченный товар.

Такое заявление составляется в двух экземплярах. Одна копия направляется продавцу или производителю, а вторая остается на руках у покупателя. Заявление можно передать лично в руки, и попросить поставить на своей копии отметку о принятии претензии.

Продавец должен поставить дату получения претензии, указать свою должность и ФИО, и закрепить своей подписью и печатью. Если у покупателя нет возможности передать заявление лично, он может направить его по почте заказным письмом с уведомлением.

**После покупателю необходимо предоставить испорченный товар продавцу или производителю. Если покупатель отдает заявление лично в руки продавцу, то ему необходимо сразу взять с собой и изделие, которое подлежит замене. Это ускорит процесс разрешения спорного вопроса.**

Желательно передать изделие в той упаковке, в которой оно приобреталось, а также иметь при себе все документы на него и полную комплектацию. Если покупатель хочет обменять крупногабаритный товар, то продавец обязан произвести доставку такого изделия в магазин за свой счет.

В зависимости от типа товара, покупатель может сразу произвести замену, или же принять товар для проведения проверки качества. Это необходимо в том случае, если поломка или недостаток имеют спорный характер или же не видны невооруженным глазом.

Экспертиза поможет продавцу выявить, кто виноват в возникновении поломки. При этом, покупатель может при желании присутствовать на проведении экспертизы. Если экспертиза подтвердит, что покупатель не виноват в возникновении дефекта, то продавец обязан удовлетворить требования.

Если же проверка покажет, что в поломке есть вина потребителя, то продавец откажет ему на законных основаниях. При сдаче товара в магазин составляется акт приема-передачи изделия, в котором описывается внешнее состояние изделия, его

характеристики, комплектация, передаваемые документы и наименование изделия.

Покупатель может потребовать у продавца замену на время проведения экспертизы и процесса обмена товара во временное пользование. Подменное изделие должно соответствовать приобретенному по характеристикам и функционалу. Подмена предоставляется в том случае, если изделие находится на экспертизе более трех дней.

**Покупателю необходимо заполнить заявление на получение подменного изделия. Во временное пользование могут предоставляться не все виды товаров, так продукты питания, лекарства, кухонная утварь, предметы личной гигиены на подмену не даются.**

Если продавец пропустил сроки для обмена испорченного товара, то покупатель может потребовать возмещение неустойки за каждый день просрочки, а также расторжения договора купли-продажи и возврата денег за изделие. Для этого ему необходимо составить соответствующую претензию, в которой ему нужно изложить свои требования. Если продавец отказывает покупателю в удовлетворении требований претензии, то он может обратиться в суд для решения вопроса.

После удовлетворения претензии и замены изделия, покупателю необходимо проверить новое изделие на отсутствие дефектов, поломок или иных недостатков. Изделие должно быть передано в полной комплектации, со всеми необходимыми документами, а также быть новым.

При этом гарантийный срок на новое изделие начинается с момента его передачи покупателю. Если в процессе использования покупатель найдет у изделия недостатки или дефекты, то он может также обратиться с требованием новой замены некачественного товара в магазин.

Гарантия на товар начинает действовать с момента приобретения товара. Если нет даты приобретения товара, то гарантийный срок

начинает исчисляться с даты изготовления изделия. В течение этого времени покупатель может обратиться в магазин или к производителю, если вдруг у приобретенного изделия будет обнаружена поломка или другой недостаток.

Продавец не имеет право отказать покупателю в его законных требованиях, пока гарантийный срок не истек. Срок гарантии не может быть меньше, чем установленный производителем. Но продавец вправе увеличить гарантийный срок на изделие по своему усмотрению. Если на изделие не определен срок гарантии ни продавцом ни производителем, то гарантия будет составлять два года с момента приобретения.

**Для того, чтобы воспользоваться гарантией, покупатель должен соблюдать правила эксплуатации и нормы хранения, установленные производителем и продавцом. Изделие должно быть использовано в соответствии со своим назначением, оно должно правильно храниться с соблюдением условий, прописанных в техническом паспорте, инструкции или другом документе, который прилагается к купленному товару.**

Если изделие было испорчено из-за внешних незапланированных факторов, например, из-за природного явления или катаклизма, то гарантия на такое изделие не распространяется, и покупатель не может обменять его на другое неиспорченное изделие.

Если покупатель самостоятельно произвел ремонт изделия или вскрыл его, то автоматически такой товар снимается с гарантии, и покупатель уже не сможет обратиться в магазин для ремонта или обмена товара в случае поломки.

**Покупатель может поменять по гарантии следующие товары:**

- мебель;
- цифровую технику;
- мобильные телефоны и смартфоны;
- одежду;
- обувь;
- электронику;

- предметы бытового назначения;
- продовольственные товары;
- медицинские препараты;
- технически сложные устройства;
- бытовую химию;
- изделия длительного назначения и использования.

### **Что такое дефект?**

Для того, чтобы воспользоваться гарантией, покупателю нужно обнаружить на изделии недостаток или дефект. Дефектом может считаться не только неисправность самого изделия, которая мешает полноценной эксплуатации и влияет на качественные характеристики и функционал, но и нарушение упаковки товара, если она должна использоваться в процессе эксплуатации. Например, если у шампуня не открывается дозатор.

**Если у купленного изделия не работает одна из комплектующих частей, то покупатель может прийти в магазин и потребовать обмена. В этом случае, продавец меняет не все изделие, а только неисправную деталь, идущую в комплекте.**

При этом обнаруженный дефект должен быть вызван неосторожными действиями третьих лиц, например, из-за транспортировки за счет магазина или продавца, или появиться из-за заводского брака.

Если поломка возникла по вине покупателя, например, он уронил приобретенный телефон в воду из-за чего повредился аппарат, и телефон перестал полноценно работать, то покупатель не может уже обратиться в магазин по гарантии. Все повреждения или недостатки должны возникнуть до покупки изделия, а не после его приобретения.

### **Варианты обмена**

Если покупатель обнаружил недостаток у изделия, то он может прийти с ним в магазин в течение всего срока гарантии. При этом, покупатель может потребовать замены изделия на

аналогичное, но хорошего качества, или выбрать устройство от другого производителя или марки.

Если выбранное для замены изделие отличается по стоимости в большую или меньшую сторону, то продавец должен вернуть разницу покупателю, или клиент должен совершить доплату.

Обратиться с изделием по гарантии может не только сам покупатель, но и любой другой человек. Для этого ему необходимо предоставить платежный документ, подтверждающий покупку, гарантийный талон, все комплектующие, и само неисправное устройство.

Гражданин может обратиться как к самому продавцу непосредственно в магазин, так и к производителю или импортеру. Если продавец отказывает покупателю в его законных требованиях, то последний может обратиться с исковым заявлением в судебные органы.