

Замена товара надлежащего качества по гарантии



Юридическая грамотность большинства участников потребительского рынка оставляет желать лучшего. И это касается не только простых граждан страны, но и работников коммерческих структур.

Одним из определяющих моментов в решении различных проблем, которые возникают между продающей и покупающей сторонами, является Закон РФ «О защите прав потребителей», принятый Постановлением Правительства РФ от 07.02.1992 г.

Применение большинства его положений на практике помогает отстаивать свои права перед недобросовестными торговцами.

Но и предпринимателям государство обеспечивает возможность избежать ненужных материальных расходов, неминуемо возникающих при решении спорных вопросов с клиентами. Нормативы возврата товара регламентируются положениями главы 2 Закона.

Как можно обменять продукцию, качество которой соответствует заявленному?

Перед тем, как направиться в магазин для обмена или возврата покупки, следует взять с собой все документы на изделие и общегражданский паспорт. Студенческий билет или водительские права продавцы не воспринимают, как удостоверение личности.

Заявителю, отказавшемуся от товара, торговец обязан вернуть всю уплаченную сумму в соответствии с процедурой купли-продажи без вычета затрат продавца на транспортные и другие расходы. Максимальный срок возврата составляет не более, чем 10 дней с

момента обращения заявителя. Реализация права на возврат предполагает составление покупателем претензии и направление ее продавцу.

Правильным будет, если пострадавшая сторона составит документ в письменном виде в 2-х экземплярах. Один из них отдается представителю торгового центра, а второй – покупатель оставляет себе, не забыв заверить документ подписью и печатью продавца.

Нежелание последнего принять заявление не дает основания для отказа потребителю. В такой ситуации документ отправляется по почте письмом заказного типа с оповещением о том, что он будет вручен адресату.

Статья 25 Закона предусматривает вариант, когда продавец не возражает против обмена не подходящего изделия на аналогичное, которого в момент обращения клиента в продаже не оказалось. Принятие решения зависит от покупателя. Он может подождать очередной доставки новой партии и получить подходящий товар.

При этом реализатор обязан немедленно после поступления ожидаемого образца сообщить об этом покупателю. В противном случае, потребитель имеет право полностью расторгнуть соглашение о купле-продаже и просить возврат всю уплаченную сумму за сданный товар.

Как требование о возвращении средств, так и обмене товара, лучше всего оформлять в письменном виде. Это обусловлено тем, что, согласно Закону, продавец обязан удовлетворить просьбу клиента в трехдневный срок. Другой момент связан с судебным рассмотрением спора, если до этого дойдет дело. Без претензионной процедуры исковое заявление покупателя, скорее всего, удовлетворено не будет.

Правила продажи некоторых образцов потребительской продукции содержат перечень документов, оформляемых при ее возврате, а также существующие варианты получения денежных средств, уплаченных за сданный товар.

В итоге, при возврате изделий надлежащего качества оформляется акт или накладная с указанием следующих сведений:

- название магазина и его адрес;
- ФИО заявителя, место проживания и контактные телефоны;
- полное наименование возвращаемой покупки, модель и артикул;
- дата заключения сделки купли-продажи;
- требуемая к возврату денежная сумма;
- личные подписи продавца и покупателя.

Закон утверждает, что отказ или нежелание реализатора оформить акт возврата не может стать препятствием для удовлетворения взысканий заявителя.

В ситуации, когда получение денег, уплаченных клиентом согласно соглашению купли-продажи, происходит не одновременно со сдачей самого изделия, продавец имеет право с согласия потребителя вернуть средства следующим образом:

- почтовым переводом;
- наличными через бухгалтерию магазина;
- перечислением необходимой суммы на банковский счет покупателя.

Все дополнительные финансовые расходы, необходимые для перевода денег, внесенных клиентом согласно договору, несет магазин.

В соответствии с нормативами статьи 25 Федерального Закона «О защите прав потребителей», потребитель имеет возможность произвести обмен недовольственного изделия хорошего качества на аналогичный в том магазине, где была произведена покупка, если возвращаемый товар не подходит по размерам, фасону, расцветке, габаритам или комплектации.

Правилами установлен срок в две недели с момента приобретения продукта, не учитывая сам день передачи изделия потребителю.

Он может воспользоваться данным правом, если выполнит следующие требования:

- купленный продукт не эксплуатировался и все его потребительские свойства, фабричные пломбы, ярлыки сохранены и не повреждены;
- в наличии имеется фискальный чек или иной документ, подтверждающий совершенную сделку купли-продажи. При утере кассового чека покупатель имеет право воспользоваться гарантийным талоном, инструкцией по эксплуатации или предоставить штрих-код с упаковки. При отсутствии всех вышеназванных документов гражданин может обратиться к свидетельским показаниям;
- купленный непродовольственный продукт не содержится в Перечне товаров, которые запрещены законом для обмена. Данный список утвержден Постановлением Правительства РФ.

Срок возврата изделия соответствующего качества ограничен 14 днями с момента покупки. Сам день передачи товара, что оговаривается п.1 ст.25 Закона, не считается.

Таким образом, в распоряжении потребителя ровно 15 дней на то, чтобы определиться с тем, как поступить: сдать бракованную продукцию в магазин или оставить себе.