

# **Замена товара по гарантии на аналогичный по закону**



Законодательство страны призвано регулировать процессы взаимоотношений всех сторон потребительского рынка. Оно обеспечивает правомерность замены товара, имеющего срок гарантии.

Статья 21 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что при поломке приобретенного изделия в период действия гарантийных обязательств, продавец обязан поменять его на товар хорошего качества, соответствующей марки, модели и артикула.

## **Каким образом покупатель может поменять купленную продукцию на аналогичную по договору на гарантийное обслуживание?**

Нормы законодательства четко регулируют отношения продающей и покупающей сторон, контролируют все аспекты осуществления сделок между ними. Но, в то же время, Закон в первую очередь защищает права покупателей. Такое положение вещей связано с изначально неравным положением потребителя на рынке товаров и услуг. Поэтому создан отдельный закон «О защите прав потребителей».

Чтобы обменять приобретенное изделие на аналогичный продукт, необходимо обратиться к 21-25 статьям данного проекта. Только здесь клиент может найти для себя действительно полезную информацию.

**В нем раскрываются конкретные действия покупателя при возникновении подобной проблемы, а именно:**

- клиенту дается возможность произвести замену в ситуациях, прописанных в законе;
- на реализатора ложится обязанность выполнить все требования покупателя в случае, когда он не нарушил правила возврата (товарный вид продукции, обращение с претензией в установленный законом срок);
- торговец обязан предложить потребителю на временное пользование подобный товар, если для замены приобретенного потребуется больше недели;
- после осуществления процедуры покупатель должен получить только новую модель товара;
- реализатор обязан выплатить все расходы клиенту, которые возникли во время эксплуатации продукта;
- если продавец нарушил срок обмена, то он должен выплатить клиенту пеню (1% от всей стоимости вещи) за каждые сутки просрочки.

## **Процедура замены**

### **Обмен товара на аналогичный продукт происходит таким образом:**

- для начала клиенту нужно прийти в тот магазин, в котором была совершена покупка, и выдвинуть конкретные требования в установленный законом срок;
- клиент обязан предоставить продавцу сам товар и важные документы – фискальный чек, квитанцию;
- если достичь мирного соглашения не удалось, необходимо подать претензионное заявление на имя руководителя магазина. В нем подробно описываются дефекты, изъяны или другие причины возврата;
- потребитель должен дождаться ответа администрации торгового центра (письмо должно рассматриваться руководством на протяжении установленного законом срока);
- осуществление натурального обмена продукта. Если возникает разница стоимости, то ее необходимо будет выплатить продавцу или покупателю.

**Нередко реализатор не желает идти на уступки потребителю и отказывается выполнять его требования. В таком случае клиент может не оставлять проблему не решенной, а идти дальше. Для этого он вправе оформить претензию, в которой излагает все подробности обстоятельств.**

Если и на этот документ не будет никакой реакции, покупатель может обращаться к услугам третьих лиц – профильным инстанциям, которые стоят на страже защиты прав потребителей. Таким образом, подается соответствующее заявление в Роспотребнадзор, где обращается внимание на ущемление интересов покупателя.

Законодательная система страны направлена не на решение проблем радикальными методами, а в первую очередь, на установление мирных отношений между продающей и покупающей сторонами. Поэтому все участники процесса заинтересованы в быстром разрешении ситуации в виде досудебных разбирательств. В процессе могут быть задействованы специальные органы, которые проводят надзор за выполнением норм законов РФ.

При обмене технически сложной продукции лучше сразу обращаться к услугам юриста.

Большинство потребителей желают получить взамен абсолютно такой же товар, если приобретенный оказался бракованным. Однако, ст.18 ЗЗПП не обязывает продавца выполнять это требование. Он вправе предложить клиенту другой продукт, который имеет похожие характеристики. Но при этом учитывается перерасчет стоимости вещей.

Например, клиент приобрел пылесос с конкретным набором функций, определенной мощностью за 7000 руб. На протяжении гарантийного периода устройство вышло из строя, поэтому покупатель решил поменять его на аналогичное изделие. Но в магазине подобных моделей уже нет. Продавец предложил клиенту остановиться на той же марке. Однако, за данный образец нужно доплатить приличную сумму. Покупатель может принять

предложение или отказаться от него.

Закон всегда на стороне продавца, если покупатель не докажет свою невиновность в поломке изделия. Если же ему удастся это сделать, то реализатор обязан выполнить все законные требования клиента. Процедура не будет осуществлена до тех пор, пока продавец не получит результаты экспертизы.

Торговцу дается право отказа в том случае, если он заметил на продукте следы повреждений или неправильной эксплуатации вещи. Однако, доказать это придется реализатору за свой счет. Потребителю при этом не нужно отдавать изделие на проверку. Достаточно самого факта поломки. В замене также будет отказано по причине наличия реальной возможности починить вещь. Это касается случая, когда со дня покупки прошло больше 15 суток.

Покупатель вправе требовать замены, если превышен срок ремонта или продукт нормально не функционировал 30 дней подряд после каждой новой починки.