

Замена товара в течение 14 дней по законодательству



Огромное разнообразие потребительской продукции предполагает появление проблемных вопросов, связанных с ее качеством. Поэтому задача государства состоит в защите прав потребителя.

Так, одной из привилегий гражданина является возможность сдачи некачественного товара назад в магазин. Но в соответствии со статьей 25 Закона «О защите прав потребителей» покупатель должен вернуть изделие на протяжении 14 суток со дня его получения.

Каким образом можно заменить приобретенную продукцию в течение 2-х недель?

Осуществление любой процедуры невозможно без правильного определения и применения специальной терминологии. Это касается и процесса обмена купленных изделий. В данной ситуации необходимо уточнить понятия «качественный» и «некачественный» продукт.

В соответствии с определением к некачественным (некондиционным) относятся изделия, которые не могут эксплуатироваться, согласно установленным для них техническим условиям. Потеря функциональности возможна по разным причинам.

К ним относят:

- производственный брак;
- неосторожная транспортировка и несоблюдение правил хранения;
- неправильная эксплуатация.

Виновниками могут стать, как производитель, так и продавец с покупателем. В случае доказанной причины поломки по вине изготовителя или магазина пострадавшая сторона, т.е. потребитель, вправе предъявить претензии к торговому центру, продавшему непригодную продукцию.

В принципе заявитель может обратиться напрямую и к производителю, если докажет виновность последнего. Качественный товар соответствует всем предъявленным к нему техническим условиям.

Требования к продавцу при обращении с просьбой замены могут быть такими:

- обеспечить обмен на аналог без доплат;
- выполнить ремонтные работы за счет магазина;
- снизить стоимость покупки. В результате уценки возникшую разницу в цене вернуть покупателю.

В соответствии с нормативными документами возврат и обмен бытовой и электронной техники выполняется по специальной схеме.

Сложная техника: как вернуть брак

Порядок возврата некондиционных технических устройств имеет свои специфические особенности, связанные с их сложными системами управления.

Перед тем, как направиться сдавать бракованный товар, нужно собрать все документы на него. А именно: чек, инструкцию по эксплуатации, гарантийный талон.

Затем клиенту необходимо обратиться в магазин, продавшему ему вещь ненадлежащего качества, и указать на недостаток. Если это один небольшой изъян, то, скорее всего, продавец предложит покупателю обмен.

В случае, когда дефект сложный, то выходом могут быть три варианта:

- ремонт за счет продавца;
- обмен на аналог;
- возврат товара в магазин с получением всей уплаченной суммы денег.

Но, если продавец не согласен с доводами потребителя, то придется приложить достаточно усилий для установления истины.

Оформление претензии

Очень проблематично решить вопрос возврата некоторых некондиционных изделий, например, USB-модемов, так как представители магазинов относят их группе технически сложного оборудования. Но если устройство не работает, продавец обязан заменить его на новым, что и подтверждает Закон.

Если реализатор продолжает настаивать, отказывая в возврате денег или обмене, то покупатель может требовать составления акта с заверением документа личными подписями. Если продавец не хочет подписывать акт, то этот факт должен быть отмечен отдельным документом.

При возврате покупателем неисправного изделия ему необходимо сохранить товар в наилучшем виде. Это покажет то, что он не эксплуатировался, сохранил все свои потребительские свойства, пломбы и фабричные этикетки. Целостность упаковки не является обязательным условием для возврата, так как без ее вскрытия невозможно узнать состояние модели. После согласования всех вопросов товар обменяют, или возвращают деньги.

В содержании письменной претензии следует указать:

- полное наименование продавца;
- Ф.И.О. покупателя, адрес и контактные данные;
- название товара, модель, артикул;
- обнаруженные недостатки;
- требования к продавцу (ремонт, обмен или возврат);
- дата и подпись.

Заявление составляется в двух экземплярах.

Отказ торгового центра подписывать заявление не может быть поводом к прекращению претензионной процедуры. В таком случае документ отправляется через почту заказным письмом с уведомлением.

Если на протяжении 14 дней с момента составления претензии продавец не отреагировал на обращение клиента, последний имеет право на обращение в суд.

В соответствии с действующим законодательством покупатель имеет возможность провести процедуру обмена или возврата приобретенного изделия в течение гарантийного срока или всего времени технической эксплуатации.

Относительно сложной техники подобная информация указывается в сопроводительных документах, инструкции и упаковке. На некоторых товарах сведения о сроке годности могут отсутствовать, тогда их возврат разрешается осуществлять не более, чем через два года с момента приобретения.

Претензии в отношении технически сложной аппаратуры или других изделий (например, автомашины, мотоциклы) рассматриваются в течение 15 суток со дня покупки.

Возврат вещи и получение всей уплаченной суммы за нее предусмотрен при следующих обстоятельствах:

- срыве договорных сроков продавцом;
- отсутствии положительных результатов после неоднократного ремонта;
- невозможности использования товара на протяжении 30 дней подряд в течение года.

Все предписания Закона продавец обязан выполнить неукоснительно, и дается ему на это 10 дней.

Законом предусматривается ряд положений, при которых в обмене или возврате будет отказано. Это касается случая, когда

изделие совершенно не имеет недостатков и исправно работает.

Если товар надлежащего качества не подходит по размерам, фасону, расцветке, габаритам или комплектации, то продавец обязан его поменять на протяжении двух недель. Существует перечень товаров надлежащего качества, которые не могут быть возвращены обратно в магазин.

К ним относятся:

- фармацевтическая продукция, медицинское оборудование, приборы, инструменты и расходные материалы;
- вело-, мототовары, автомобили и прицепное оборудование к ним;
- бытовая химия;
- текстильная продукция из хлопка, шерсти, шелка или синтетики;
- детская одежда;
- парфюмерия и косметика;
- нижнее белье;
- мебельная продукция;
- строительные материалы, отпускаемые по метражу;
- химические изделия для проведения сельскохозяйственных работ (удобрения, пестициды, гербициды);
- бытовая техника (стиральные машины, холодильники);
- сложная радиоэлектронная техника (телевизоры, компьютеры, ксероксы);
- ювелирные украшения из драгоценных камней и металлов;
- холодное и огнестрельное гладкоствольное оружие и боеприпасы к нему;
- растения и животные;
- неперiodические издания.

Все вышперечисленные товары возвращаются только при обнаружении в них дефектов или до истечения гарантийного периода.