

Защита прав потребителей при замене товара по закону



Важным моментом взаимоотношений продавца и клиента является процедура обмена или расторжения акта купли-продажи, т.е. возврата товара. Регулирует эти процессы законодательство РФ.

В соответствии с Федеральным Законом «О защите прав потребителей» и Гражданским кодексом любой человек имеет право на получение качественных услуг в сфере торговли. Продавец обязан предоставить полный комплекс достоверной информации о реализуемой продукции и ремонтно-восстановительных мероприятиях, производимых за счет продавца.

Существующие правила обмена/возврата различных групп товаров обозначают различные особенности процесса, возникающие при сдаче вещей, как надлежащего качества, так и с наличием недостатков, дефектов. Покупателю для гарантированного возврата нужно всего лишь сохранить платёжный документ, который подтвердит совершение покупки в данном магазине.

Закон утверждает, что даже отсутствие товарного или кассового чека не является препятствием для возврата и поводом для отказа в обмене. Подтвердить факт приобретения клиент может с помощью показаний свидетелей, присутствовавших при совершении сделки. Таким образом, обеспечивается государственная и общественная защита интересов граждан страны.

Проведение процедуры обмена качественной продукции в соответствии с законодательством

Вновь приобретенную покупку хорошего качества можно обменять в

магазине в случае не подходящего размера, фасона, габаритов, расцветки или комплектации. Осуществить эту процедуру можно в течение 15 дней с момента передачи товара покупателю.

Данный перечень причин, при которых возможна замена качественной продукции, незыблем и другие обстоятельства Закон не предусматривает. Поэтому при предъявлении претензий, не соответствующих установленным правилам обмена товара, продавец имеет право отказать заявителю. Чтобы вернуть в магазин качественный продукт, необходимо соблюсти некоторые условия.

К ним относятся:

- сохранность товарного вида и потребительских свойств изделия;
- целостность фабричных пломб, ярлыков;
- наличие платежных документов или гарантийного талона, инструкции по эксплуатации или, в крайнем случае, показаний двух свидетелей совершения покупки.

Замена качественного товара при наличии аналогичной модели в продаже на момент обращения клиента производится незамедлительно.

Но случается и такое, что аналог в магазине отсутствует и тогда разрешается:

- произвести обмен после доставки очередной партии продукции с немедленным сообщением покупателю;
- выполнить обмен на подобный товар с перерасчетом в разнице цены;
- возратить уплаченную за вещь сумму денег. При этом максимальный срок возврата денежных средств составляет не более трех суток с момента поступления заявления клиента.

Покупатель вправе рассчитывать на получение денег только при отсутствии аналогичного образца. Обычно продавцы не охотно возвращают деньги, их больше устраивает обмен продукции.

Какие товары вернуть по закону нельзя

В законе «О защите прав потребителей» существует Перечень непродовольственной продукции надлежащего качества, которая не подлежит возврату.

К ней относятся:

- медицинское оборудование, приборы, инструменты, лекарственные препараты и расходные материалы;
- любые типы транспортных средств (вело-, мототовары, автомобили и прицепное оборудование к ним);
- малотоннажные плавсредства;
- сложная в техническом отношении аппаратура (телевизоры, компьютеры, копировальная техника);
- текстильные, трикотажные изделия;
- посуда и столовые приборы одноразового использования, изготовленные из полимерных материалов;
- парфюмерия и косметика;
- бытовая химия;
- товары для индивидуальной гигиены;
- сельскохозяйственные удобрения и химикаты;
- строительные материалы, отпускаемые по метражу;
- мебельная продукция;
- холодное и гладкоствольное огнестрельное оружие и боеприпасы к нему;
- растения и животные;
- ювелирные украшения;
- неперIODические издания.

Все изделия, в которых обнаружены дефекты, случившиеся не по вине покупателя, подлежат возврату в магазин в оговоренные сроки.

При этом клиент имеет право требовать:

- замены некачественного изделия аналогичным или другой марки, модели с перерасчетом разницы в стоимости;
- снижения цены и возврата части денег по причине

- обнаруженного изъяна;
- расторжения договора купли-продажи и возврата всей уплаченной суммы;
- проведение ремонта за счет магазина.

Технически сложные изделия ненадлежащего качества возвращаются в срок не более, чем через 15 дней с момента приобретения покупки.

Ремонтно-восстановительные мероприятия должны проводиться только в специализированных сервисных центрах, созданных самим производителем. Предметы с наличием гарантии подлежат бесплатному ремонту.

Вернуть за некачественный товар деньги можно при условии:

- обнаружения серьезного дефекта, устранение которого невозможно;
- нарушения сроков проведения гарантийного ремонта (45 суток);
- невозможности нормальной эксплуатации более чем 30 дней подряд в течение года после продолжительных ремонтов.

Возможность обмена/возврата определяется периодом, прошедшим с момента его реализации.

Закон предусматривает соблюдение трех временных промежутков, определяющих те или иные условия обмена или возврата:

- двухнедельный срок составляет 15 дней, включая и дату продажи. В это время разрешается вернуть покупку, которая может быть вполне качественной, но не подходит по размеру, фасону, цвету или комплектации. В это время разрешается вернуть технически сложную технику, если в ней выявлены недостатки;
- гарантийный срок определяет обязательства производителя и продавца по обеспечению объявленных ими функциональных характеристик товара на протяжении данного временного периода. Сроки годности, назначенные изготовителем

продукции, могут существенно отличаться. Тогда в данной ситуации учитывается наибольший гарантийный отрезок. Государство при отсутствии установленного срока узаконило время гарантийных обязательств перед покупателем на протяжении 2 лет;

- срок службы товара представляет собой временное ограничение на его использование. Если данный показатель отсутствует, минимальный срок годности для непродовольственных изделий устанавливает государство – 10 лет.

После окончания срока годности товар считается некондиционным и должен быть списан. Продавать его категорически запрещается.