

Заявление на обмен товара по гарантии по закону



Для того, чтобы обменять купленную продукцию по гарантии, покупатель должен обратиться в магазин, в котором была совершена покупка, и составить письменное заявление на обмен товара.

Гарантийный обмен может быть совершен в отношении того товара, у которого не истек срок гарантии, а также присутствуют недостатки, о которых покупатель не был оповещен заранее.

Можно ли обменять продукцию, в отношении которой действует договор на гарантийное обслуживание?

Законодательство Российской Федерации регулирует вопросы купли-продажи и обмена и возврата товаров Федеральным законом «О защите прав потребителя». Каждому потребителю необходимо ознакомиться с действующим законодательством для того, чтобы знать свои права и обязанности, которые ему предоставлены по закону, чтобы не стать жертвой обмана недобросовестных продавцов.

Ведь большинству продавцов невыгодно совершать обмен или возврат некачественной продукции, и они всеми силами стараются предотвратить возникновение и законное разрешение таких ситуаций, опираясь на некомпетентность покупателя в этом правовом вопросе.

Если покупатель обнаружил у приобретенного товара какой-либо дефект или недостаток, то он вправе обратиться в магазин, где была куплена продукция, для того, чтобы обменять

некачественный товар на аналогичный хорошего качества. Главное условие – товар должен иметь дефект или недостаток, а также действующий гарантийный срок.

Если продукция или изделие не имеет установленного срока гарантии, то у покупателя есть право обратиться в магазин за заменой некачественной продукции в течение двух лет после совершения покупки. Гарантийный срок на практически каждый товар начинается с даты приобретения продукции, но есть сезонные товары, на которые гарантия начинает действовать с даты наступления нужного сезона.

Покупатель вправе обменять следующие категории товара ненадлежащего качества по гарантии:

- товары бытового и личного назначения; сюда относятся предметы одежды, обувь, сантехнические товары, предметы мебели, электроприборы, смартфоны и мобильные телефоны, текстиль, тканые изделия, трикотаж, кухонный инвентарь, посуда и так далее;
- сложотехнические товары;
- бытовая химия;
- продовольствие;
- лекарства и профилактические препараты;
- другие товары и изделия.

К товарам ненадлежащего качества относятся товары, которые имеют какой-либо заводской дефект, брак или недостаток, не вызванный неосторожным обращением самого покупателя. Покупатель может обратиться, в случае обнаружения повреждения, в любое время в течение гарантийного срока и потребовать замены товара.

Например, если покупатель приобрел монитор, который ненадлежащим образом хранился на складе магазина или у производителя, что привело к тому, что часть микросхем и деталей отсырела, вследствие чего покупатель не смог полноценно использовать устройство и, спустя непродолжительное

время, оно вышло из строя.

Покупатель может обратиться с вопросом замены купленного товара, если:

- повреждено само изделие;
- нарушена упаковка (если нарушение упаковки ограничивает покупателя в использовании такого изделия), например, у моющего средства не открывается колпачок, и покупатель вынужден срезать его для того, чтобы воспользоваться самим моющим средством;
- повреждено не само изделие, а его составные части или комплектующие, например, у приобретенного ноутбука перебит шнур питания или не работает съемная батарея, в этом случае, продавец может поменять только испорченную деталь без замены всего устройства.

Отдельная категория товаров – это сложотехнические товары и устройства. Обменять такую продукцию можно только при обнаружении действительно существенного дефекта. Если покупатель обнаружил в устройстве незначительный недостаток, то он не может требовать замены сложотехнического устройства. В этом случае, он может рассчитывать только на гарантийный ремонт.

Требовать замены изделия, покупатель может только в том случае, если продавец не соблюдает установленные законом сроки ремонта товара, та же поломка повторяется снова после проведения гарантийного ремонта, товар не подлежит ремонту в связи с дефектом. При таких условиях, процесс замены сложотехнического устройства ничем не отличается от замены любого другого товара ненадлежащего качества.

Покупатель вправе рассчитывать на обмен некачественного товара на аналогичный товар надлежащего качества без дополнительных доплат. Также покупатель может также попросить у продавца обменять некачественное устройство на похожее устройство другой марки, комплектации, размера, модели.

В этом случае, продавец обязан обменять ему устройство на то, которое выбрал покупатель с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону в зависимости от выбора клиента. Например, покупатель приобрел телевизор торговой марки Sony, у которого был выявлен существенный дефект. Он может поменять его на телевизор любой другой марки с возмещением разницы в цене.

Для того, чтобы поменять некачественный товар, покупателю необходимо обратиться в магазин, где была совершена покупка и составить заявление на обмен товара ненадлежащего качества. В заявлении покупателю необходимо перечислить все выявленные дефекты и изложить свои требования. Заявление необходимо составить в двух экземплярах: один для продавца, второй покупатель оставляет себе.

Кроме этого, покупателю нужно предоставить само изделие и кассовый чек, который подтверждает факт совершения покупки.

Если чека у покупателя нет, то он может предоставить продавцу иные платежные документы или свидетельские показания. Продавец обязан принять продукцию и устроить проверку качества изделия для того, чтобы установить причину возникновения дефекта.

Покупатель вправе присутствовать на проводимой проверке, которая организуется за счет продавца. Продавец должен предоставить покупателю равнозначную замену устройства или изделия на время проведения проверки или ремонта.

Если проверка не принесла никаких результатов, продавец должен организовать проведение независимой экспертизы за свой счет, покупатель также может посетить эту процедуру проверки.

Заявление на возврат или обмен товара ненадлежащего качества имеет определенный образец, который установлен процессуальным законодательством Российской Федерации.

[Образец заявления на обмен товара по гарантии можно скачать здесь.](#)

Образец поможет покупателю составить и заполнить заявление в соответствии с нормами законодательства самостоятельно. Если покупатель не сможет справиться самостоятельно, то он может обратиться в любую юридическую контору, где ему окажут помощь в составлении претензии. Опытные юристы определяют и составляют заявление в том виде, который нужен клиенту с изложением всех проблем и требований.

Если у покупателя возникают даже небольшие сомнения по поводу правильности составления документа, то обращение в соответствующие органы будет самым лучшим вариантом для него. В этом случае, положительный результат от обращения с претензией в магазин будет выше.

Срок рассмотрения претензии варьируется от семи до двадцати дней. Такая разница связана с тем, что продавцу может понадобиться проведение экспертизы на качество товара. Если продавцу необходимо провести экспертизу или проверку, то срок увеличивается.

Покупатель может обратиться в магазин с требованием обмена некачественного товара на товар хорошего качества в разные временные периоды, в зависимости от установленного гарантийного срока на продукцию и типа товара.

Покупатель может потребовать обмена некачественного изделия, которое предназначено для длительного использования, в течение срока гарантии, предоставленного магазином или производителем.

В соответствии с законодательством Российской Федерации, если на товар длительного пользования не установлена гарантия или же ее срок меньше двух лет, покупатель может обратиться с гарантийной заменой в течение двух лет с момента покупки.

При этом необходимо помнить, что в случае возникновения спора по поводу дефекта, обязанность доказывать отсутствие вины покупателя в поломке товара должен сам покупатель.

Например, в приобретенном устройстве была сломана какая-либо

деталь, поломка которой могла быть вызвана заводским дефектом или же могла произойти по вине покупателя. При этом на устройство установлена годовая гарантия, а с момента приобретения прошло чуть больше полутора лет.

В этом случае, продавец может отказать покупателю в обмене и предоставить документы, подтверждающие, что поломка вызвана заводским недостатком. Покупатель обязан за свой счет провести такую экспертизу и предоставить продавцу заключение экспертов.

Если будет установлено, что вина за поломку лежит все-таки на производителе или магазине, то продавец обязан компенсировать средства, затраченные на проведение экспертизы, а также заменить испорченное устройство.

Покупатель может обратиться с заменой устройства в течение срока службы изделия при обнаружении у товара существенного недостатка, если срок службы не установлен, то он составляет десять лет с момента покупки.

В этом случае, покупатель не может требовать сразу замены некачественного изделия, он может рассчитывать только на ремонт изделия. При этом, покупатель должен обращаться уже не в магазин, где он приобрел изделие, а непосредственно к производителю.

Ремонт должен быть осуществлен в течение двадцати дней с момента передачи изделия изготовителю. В случае, если производитель нарушил установленные законом сроки ремонта, то покупатель может составить требование на замену изделия.

Покупателю необходимо будет также предварительно доказать изготовителю, что причина поломки обусловлена заводским дефектом, а не действиями покупателя, тогда он сможет рассчитывать на бесплатный ремонт и дальнейшую замену устройства.

Относительно продовольственных товаров срок претензии – в течение срока годности. Если срок годности не определен и не

установлен производителем на продовольствие, то его можно обменять в течение любого максимального срока, который установлен законом для продовольственных товаров этого типа.

А вообще, покупатель должен помнить, что, согласно законодательству Российской Федерации, продавать продовольственные товары без установленного срока годности запрещено.

В каких случаях обмен купленного товара невозможен?

Покупатель не может обратиться к продавцу с требованием обмена товара, если будут выявлены следующие нарушения:

- покупатель нарушил правила эксплуатации изделия, которые установлены в инструкции или техническом паспорте;
- покупатель использовал товар не по назначению;
- покупатель нарушил правила хранения изделия, что повлияло на его свойства;
- покупатель повредил изделие в процессе транспортировки;
- если устройство или изделие было повреждено из-за неблагоприятных внешних воздействий, например, из-за пожара, наводнения, землетрясения или других происшествий;
- покупатель самостоятельно провел ремонт изделия или обратился в стороннюю контору, что привело к порче изделия или в результате чего повредились его составные части. Самостоятельный разбор сложнотехнического изделия автоматически лишает устройство заводской гарантии.