

Заявление о замене товара согласно законодательству



В соответствии с нормами ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупатель имеет возможность обменять, или вернуть приобретенную продукцию, не подошедшую ему по размеру, фасону. Магазин, продавший этот товар, не вправе отказать клиенту и должен предоставить взамен подобную модель или вернуть уплаченные денежные средства, когда похожий образец на момент обращения покупателя в продаже отсутствует.

Реализация данных положений возможна при условии сохранения товарного вида и потребительских качеств изделия, целостности фабричных ярлыков и этикеток. Заявитель, принеся товар в магазин, обязан написать письмо с просьбой заменить его, или вернуть деньги на имя руководителя торгового центра.

Особенности составления заявления, содержащего требование о необходимости возврата продукции надлежащего качества

Нередко возникают ситуации, когда после приобретения покупки человек решает, что она ему не нужна. Закон в таком случае на стороне клиента – он дает право произвести обмен или вернуть вещь надлежащего качества.

Пункт 1 ст. 25 Закона гласит, что покупателю разрешается лишь обменять товар, принадлежащий к группе непродовольственной продукции хорошего качества на тождественную модель в том же магазине, где был куплен, если он не подошел по размерам, фасону, комплектации и другим показателям.

Если же подобного изделия в магазине не нашлось, то клиенту возвращаются деньги. Магазин обязан вернуть уплаченную за возвращаемый товар сумму на протяжении 3-х дней с момента обращения клиента.

Гражданин обеспечивается правом обмена в следующих случаях:

- со дня покупки прошло не более двух недель (сам день передачи товара не учитывают);
- предмет купли-продажи не был в эксплуатации и сохранил свой внешний вид, потребительские характеристики;
- заводские и фабричные пломбы, ярлыки не повреждены;
- в наличии имеется фискальный чек (при его отсутствии разрешается предоставить гарантийный талон, технический паспорт или штрих-код на упаковке);
- возвращаемый товар не включен в Перечень непродовольственных качественных товаров, которые нельзя обменять, или вернуть.

Закон позволяет покупателю при отсутствии фискального чека или соответствующей квитанции, подтверждающих факт оплаты, ссылаться на показания свидетелей.

Перечень продукции непродовольственной группы хорошего качества, которую нельзя вернуть, или обменять на аналог другого размера, фасона, комплектации, габарита или расцветки, согласуется и утверждается Правительством РФ.

Заявление составляется в произвольной форме, но с обязательным указанием:

- полного наименования торгового предприятия и местонахождения;
- Ф.И.О. заявителя, его адреса и контактного телефона;
- названия возвращаемого товара (модели, артикула);
- любых дефектов и недочетов;
- требований покупателя к продающей стороне.

К документу прикладывается товарный чек или квитанция.

Письмо с определенными требованиями к продавцу в отношении обмена или возврата товара представляет собой выражение претензионной процедуры, носящей форму заявления, ходатайства.

Без данного процесса суд не станет рассматривать дело, если оно примет такие масштабы. Письмо-претензия является последней возможностью достижения компромисса между продающей и покупающей стороной.

Специалист с соответствующей юридической подготовкой и богатым опытом по оформлению искового ходатайства в состоянии точно установить, какие факты необходимо предоставить на рассмотрение суду, а от указания каких следует воздержаться. В суде имеются примерные образцы процессуальных документов. Сегодня возможно найти экземпляр заявления в интернет-ресурсах.

Необходимо иметь в виду, что при внешней схожести предмета спора, каждое дело обладает специфическими особенностями, характерными именно для него. В силу этого истцу необходимо составить свой план и тактику ведения процесса, что станет основой успеха и положительного завершения дела.

В случае несогласия продавца с доводами клиента он имеет право направить приобретенное изделие на экспертизу. В результате чего срок рассмотрения продавцом заявления увеличивается с одной недели до трех.

Поэтому опытные юристы советуют в письме выдвигать требование о возврате денежной суммы (его положено рассматривать не больше 10 дней). В тоже время нужно попытаться в устной форме договориться об обмене товара.

В претензии желательно указывать конкретную информацию. В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» магазин обязуется реализовывать продукцию, качественные и количественные характеристики которой соответствуют договору.

Если в последнем отсутствуют условия о качественных параметрах

изделия, торговец должен продать продукцию, соответствующую стандартному функционалу, назначению и требованиям, по которым она и производится.

Когда клиент проинформирует продавца о целях покупки, последний должен представить такое изделие, которое будет полностью соответствовать поставленным задачам и требованиям. При выборе продукции реализатор обязан предложить вещь соответствующей модели, описанной покупателем.

Согласно статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» при выявлении дефектов потребитель, не предупрежденный об их наличии продавцом, имеет право на выбор требовать:

- обмена покупки такого же бренда и модели;
- замены на аналог, но уже другого производителя с пересчетом разницы в стоимости;
- пропорционального снижения цены;
- немедленного и бесплатного ремонта по устранению всех дефектов;
- компенсацию затрат на проведение самостоятельного ремонта.

В самом крайнем случае потребитель может разорвать договор купли-продажи и взыскать с продавца всю сумму, уплаченную за покупку. Тогда изделие возвращается в магазин с оплатой всех расходов, связанных с перевозкой, продавцом.

Покупатель имеет право требовать возмещения убытков, понесенных вследствие реализации ему некачественного продукта. Данные выплаты проводятся в сроки, определенные Законом.

Если клиент не предоставил товарный чек при возвращении товара, то продающая сторона не имеет права отказать в выполнении претензий клиента – пункт 5 ст.18 Закона.

В соответствии с его положениями продавец должен принять обратно некачественную вещь у покупателя и при необходимости направить ее на экспертную проверку. При этом администрация

магазина обязана вовремя проинформировать клиента о дате и месте проведения экспертизы, на которой тот имеет право присутствовать.

Проверка качества товара осуществляется за счет продавца. О сроках проведения исследований говорится в статьях 20, 21 и 22 Закона.

Потребителю разрешается наблюдать за работой экспертной комиссии и присутствовать при составлении отчета. Если результат не в пользу покупателя, то он может их оспорить, обратившись в судебную инстанцию.

Согласно статье 24 Закона РФ «О защите прав потребителей», в процессе обмена изделия ненадлежащего качества на аналогичное той же модели, марки и артикула перерасчет стоимости не выполняется.

Если происходит обмен продукта ненадлежащего качества одного производителя на товар другой марки, модели и артикула, и цена его меньше, чем предлагаемого взамен, то покупатель доплачивает разницу в стоимости.

В обратном случае, когда цена вещи, подлежащей обмену, выше, чем предоставляемой взамен, то разницу выплачивает продавец покупателю.

Согласно статье 21 Закона РФ «О защите прав потребителей», если установлены факты существования брака, клиент вправе предъявлять магазину претензию и требовать замены.

Продавец должен в недельный срок с момента поступления обращения обменять изделие. Если существует необходимость проведения независимой экспертизы и проверки качества товара, то обмен можно осуществить в течение 20 дней с момента поступления требований о замене.

В статье 23 Закона РФ «О защите прав потребителей» уточняется, что если срок возврата/ обмена нарушен, то продавец

выплачивает покупателю неустойку в размере одного процента от стоимости изделия за каждые сутки просрочки.

Если магазин не выполняет требования покупателя, оговоренного в статье 21 настоящего Закона, то последнему предоставляется право предъявлять другие претензии, предусмотренные статьей 18 Закона.

В примерном образце заявления клиент описывает свои претензии о замене продукта на аналог или подобный товар, но другого изготовителя.

При необходимости проведения экспертизы потребитель может просить известить его о времени и месте работы комиссии. При желании клиент вправе доставить изделие для проверки самостоятельно, не пользуясь услугами ответчика.

Если покупателю будет отказано в удовлетворении его требований, то он может обратиться в государственный орган контроля и надзора – Роспотребнадзор для проведения инспекции с целью контроля соблюдения магазином законодательства в области защиты прав покупающей стороны. При отсутствии решения и в Роспотребнадзоре, заявитель может обратиться в судебную инстанцию.

Кроме вышперечисленных претензий, клиент вправе требовать выплату пени за моральный ущерб, компенсацию затрат на услуги юриста и другие судебные издержки.

Кроме этого, инстанция может наложить на продавца штраф в размере 50% от величины, присужденной судебным органом в пользу покупателя согласно ст. 13 Закона РФ «О защите прав потребителей».