

Обмен или возврат товара по гарантии.



Ситуация:

Покупатель приобрел в магазине стиральную машину. После недлительного пользования машина сломалась. Покупатель вернулся в магазин с требованием заменить на машину, по гарантии идентично купленной им, но продавец отказал и предложил только ремонт.

Стоит учесть что:

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка:

- изготовитель (исполнитель),
- продавец,
- уполномоченная организация
- или уполномоченный индивидуальный предприниматель,
- импортер

обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьями **18** и **29** Закона «О защите прав потребителей»

Статья 18. Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков.

- Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:
 - потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
 - потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
 - потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

Статья 19. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара.

- Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Ответ продавца:

- продавцы товара обуславливают удовлетворение требований в течение гарантии на товар определенными условиями. Например, продавец может сказать, что обмен возможен только на более дорогие модели, или в течение гарантии проводят только ремонт товара, а возврат товара на гарантии не возможен, отсутствие товарного чека и т.п. Особенно часто покупателей вводят в заблуждение по поводу возврата технически сложного товара в течение гарантийного срока.

В этой связи стоит заметить, что предъявление подобных требований, не относящихся к качеству и недостаткам товара, **запрещены** статьей 16 ЗоЗПП.

- Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.
- 2. Запрещается обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров (работ, услуг), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.
- Запрещается обуславливать удовлетворение требований потребителей, предъявляемых в течение гарантийного срока, условиями, не связанными с недостатками товаров (работ, услуг).
- 3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные работы, услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

Стоит отметить, что:

- Замена товара – от 7 дней до месяца:
 - Ремонт товара – до 45 дней:
 - Уменьшение покупной цены,
 - Возврат денег,
 - Возмещение убытков
- } – 10 дней.

- Очень часто продавец, вместо того чтобы осуществить у покупателя возврат товара по гарантии, всеми правдами и неправдами пытается направить покупателя с некачественным товаром на руках в Сервисный центр. В законе оговорена обязанность продавца или изготовителя, а также уполномоченной организацией или уполномоченного ИП, принять товар ненадлежащего качества. В реальной жизни очень непросто найти сервисный центр или АСЦ, который был бы уполномоченной изготовителем или продавцом организацией на удовлетворение всех 5-ти требований, предусмотренных п.1 ст.18 ЗоЗПП. Как правило, в действительности сервисные центры имеют полномочия выполнять лишь гарантийный ремонт техники, а осуществить возврат денег за товар на гарантии или обмен товара по гарантии, у таких СЦ просто нет полномочий. Про сервисные центры и гарантию на товар планируется отдельная статья.
- Если в результате круговорот обращений покупателя с претензией в магазин → СЦ → магазин зашел в тупик, то законом предусмотрено обращение с жалобой в местное отделение Роспотребнадзора. Очень часто такого обращения бывает достаточно для удовлетворения законных требований покупателя по возврату товара на гарантии.

