не должны. В законе это закреплено в той же 25 статье:

|  |
| --- |
| ***«…В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара. По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу…»*** |

Многие продавцы, при попытке обмены товара, отсылают его на экспертизу, даже если дефект виден сразу Это не всегда законно. Отправить товар на экспертизу возможно только в том случае, если товар ненадлежащего качества, и возникает спор, кто причинил данный дефект.

Обмен товара должен произойти в течении 30 дней, возврат денег в течении 10 дней, далее в силу вступают штрафные санкции в виде неустойки — 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Претензии продавцу удобнее всего заявлять в письменном виде, заказным письмом. Можно вручить и лично, но обязательно под расписку с печатью.

Обмен будет произведен в течение 30 дней с момента подачи претензии. Продавец обязан вывезти технику из квартиры и оплатить расходы на ее транспортировку. Но если экспертиза установит, что вещь сломалась по вине потребителя, то он будет обязан оплатить затраты продавца на вывоз и экспертизу.

Чтобы уменьшить риск купить некачественный товар, надо в первую очередь проверить добросовестность продавца, покупать в хорошо зарекомендовавших себя местах. Нужно тщательно выбирать товар, не делать спонтанную покупку, почитать отзывы об этой технике. При покупке стоит внимательно читать, что подписываете. Нужно развернуть вещь, тщательно осмотреть ее со всех сторон и лишь потом подписывать какие-то бумаги. Если грузчик или курьер говорит, что он сильно торопится, то следует написать, что «Осмотр не проводился». Нужно проверить работоспособность вещи во всех режимах и только тогда писать «Работоспособность проверена полностью» или «Работоспособность проверена не в полном объеме» — этим можно будет подстраховаться.

Источник информации: ZOOMCNews. Замена некачественного товара – рекомендации юриста. [Электронный ресурс]- Режим доступа: <http://zoom.cnews.ru/publication/item/2483>

Оригинал – макет изготовлен на ПЭВМ и отпечатан на принтере в МБУ "Исаклинская МЦРБ"

Тираж 10 экз.

Составитель: Новикова В.Г., библиограф МБУ «Исаклинская МЦРБ»

**Муниципальное бюджетное учреждение**

**«Исаклинская МЦРБ»**

**Центральная районная библиотека**

****

**С.Исаклы**

**2015 год**

**Замена некачественного товара — рекомендации юриста**

Времена качественных и надежных товаров канули в Лету. К такому печальному выводу приходят аналитики рынка и социологи практически во всем мире. На смену металлическим деталям повсеместно приходит пластмасса, а электротехнические и электронные компоненты становятся менее долговечными. И вот результат: бабушкины холодильники, пылесосы и стиральные машины работали десятилетия, нынешние же имеют стандартный срок службы — 10 лет. Но очень часто приборы не выдерживают и этого. И особенно обидно становится, когда прибор ломается в первые дни или месяцы после покупки.

Обо всех тонкостях гарантийных обязательств нам рассказал юрист Общества защиты прав потребителей Николай Макаров:

— Если прибор сломался вскоре после покупки, не позднее 15 дней, то его можно обменять или вернуть продавцу. Это правило распространяется на технически сложные товары. Список этих товаров указан в перечне 575, утвержденном постановлением Правительства. В список входят, например, автомобили, бытовая техника.

Все остальные товары можно обменять или сдать в течение гарантийного срока. Если гарантийный срок не установлен, то потребитель должен доказать, что причина недостатков — заводской брак.

Вот что об этом говорит «Закон о защите прав потребителей», статья 18:

|  |
| --- |
| ***«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; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя…»*** |

Но недавно в этот закон были внесены некоторые поправки: если раньше обмен технически сложных товаров или возврат денег можно было требовать только при наличии существенных недостатков, то теперь покупатель имеет право обменять товар в случае обнаружения любых, пусть даже незначительных недостатков. Сложные товары можно обменять в течение 15 дней, остальные — в течение всего гарантийного срока.

Если после покупки вещь просто не понравилась вам, то вернуть ее по-прежнему нельзя. У потребителя есть право только на обмен. Об обмене товара надлежащего качества подробно говорится в 25 статье Закона о защите прав потребителей:

«Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации…»

Непродовольственные товары надлежащего качества можно поменять в течение четырнадцати дней, не считая дня покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Обмен так же сильно упрощает сохранившийся товарный или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа, не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. В случае, если у продавца нет подобного товара, у покупателя есть все основания потребовать возврата денег.

Если покупка была сделана в интернет-магазине, то ее можно вернуть в течение 7 дней, какой бы категории ни был товар. Об этом говорится в первой части статьи 26 Закона.

Если же внешний вид товара был поврежден при курьерской доставке из интернет-магазина, принимать такой товар не стоит. Вещь нужно тщательно осмотреть, прежде чем поставить подпись под заботливо напечатанным «Претензий к внешнему виду не имею».

Практика возврата денег — вполне нормальная процедура, которой продавцы противиться