

Права потребителя при обнаружении недостатков товара (работы, услуги)

Итак, обнаружив в купленном товаре недостатки, покупатель может:

1. Потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
2. Потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
3. Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
4. Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
5. Отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

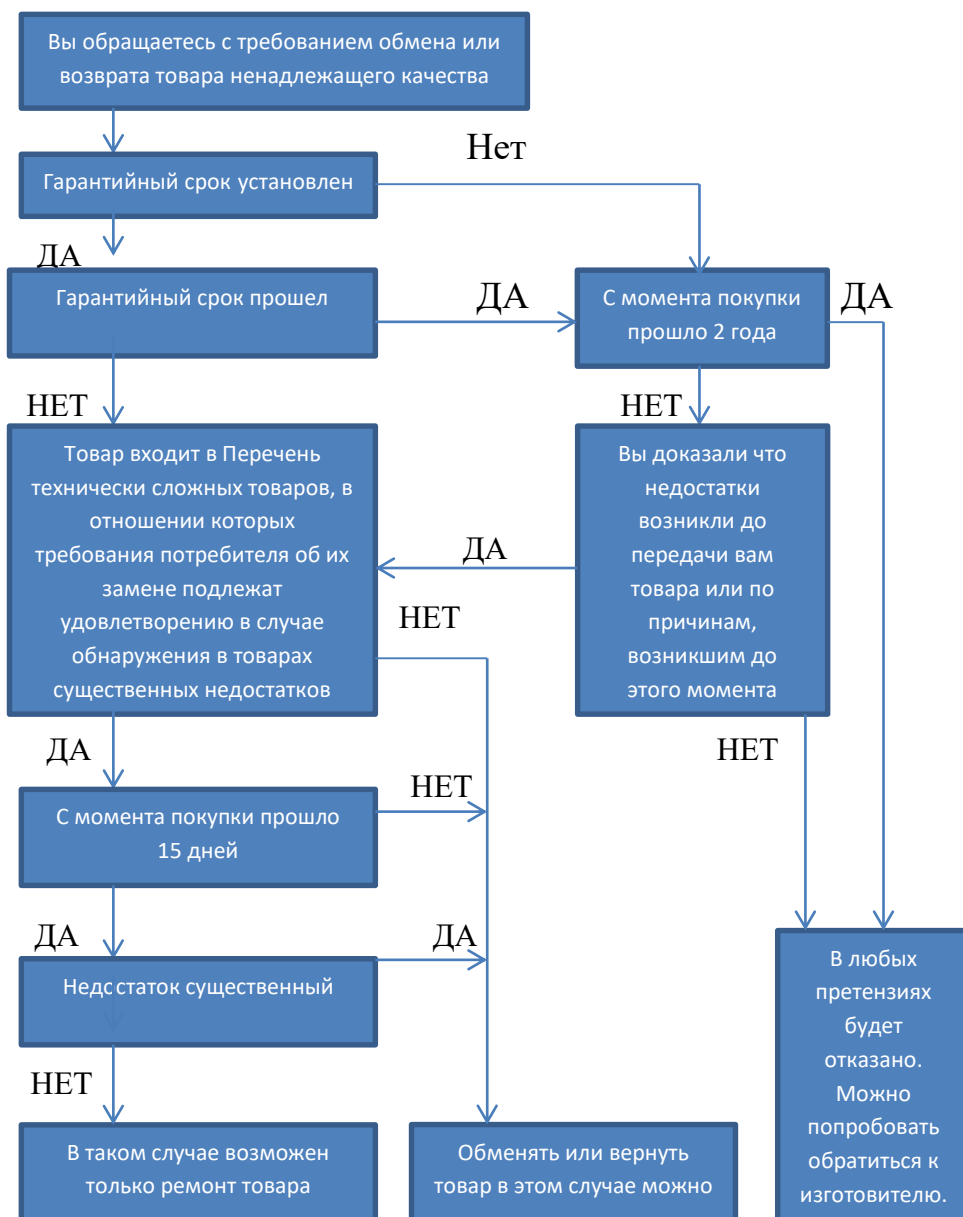
Воспользоваться указанными правами, предусмотренными статьей 18 Закона потребитель может только в том случае, если ненадлежащее качество товара не было оговорено продавцом при покупке. Если же при покупке товара отдельные недостатки были оговорены, это не лишает покупателя права предъявить претензии по поводу других обнаруженных недостатков, которые не были оговорены при покупке. Например, потребителю продан сотовый телефон, на корпусе которого есть царапина, о чем потребителю было известно при покупке. В период гарантийного срока обнаружен другой дефект. Поскольку возникший другой дефект не связан с недостатком, о котором стороны договорились при заключении договора, потребитель сможет обратиться к продавцу (изготовителю) с соответствующей претензией.

Статьей 21 Закона установлены специальные сроки замены товара: замена товара производится в семидневный срок с момента предъявления требования. Существует ряд исключений из этого общего правила:

1. Если для установки выхода товара из строя требуется дополнительная проверка, он должен быть заменен в течение 20 дней с момента предъявления требования;
2. Если у продавца отсутствует необходимый товар, замена товара ненадлежащего качества должна быть осуществлена в течение месяца со дня предъявления требования (если для замены товара требуется более семи дней, по требованию потребителя продавец (изготовитель либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель) в течение трех дней со дня предъявления требования о замене товара обязан безвозмездно предоставить потребителю во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив его доставку за свой счет);
3. Если покупатель и продавец находятся в районах Крайнего Севера и других районах досрочного завоза товаров и у продавца отсутствует товар, необходимый для замены, она осуществляется в срок очередной доставки соответствующего товара в эти районы.



Возврат товара ненадлежащего качества схематично можно представить так:



Доставка

Потребитель должен знать, что он имеет право на доставку крупногабаритного товара и товара весом более 5 килограммов для ремонта, уценки, замены и возврат их потребителю силами и за счет продавца (изготовителя) или организации, выполняющей функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним.

В противном случае потребитель сам может оплатить доставку товара, но продавец обязан возместить расходы потребителю, связанные с доставкой и возвратом товара.