Что говорит Закон Украины «О защите прав потребителей» о возврате или замене товара.

1. **Обмен или возврат товара ненадлежащего качества**:

Согласно ст. 8 Закона Украины «О защите прав потребителей» при выявлении **существенных недостатков**, которые возникли по вине изготовителя товара, на протяжении гарантийного срока потребитель имеет право на замену товара или денежную компенсацию в размере стоимости приобретения данного товара.

**Существенным недостатком**, согласно п. 12 ст. 1 Закона Украины «О защите прав потребителей», считается недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, возник по вине Изготовителя, после его устранения проявляется снова по независимым от Потребителя причинам и при этом наделён хотя бы одним из следующих признаков:

а) он вообще не может быть устранён;

б) на его устранение требуется более четырнадцати календарных дней;

в) он делает товар существенно другим, чем предусмотрено в договоре.

**Комментарий: таким образом, если Изделие может быть отремонтировано в течение 14-ти дней, то недостаток не является существенным, а соответственно отсутствуют основания для замены Изделия или возврата денег.**

Требование Потребителя о замене товара подлежит немедленному удовлетворению при его наличии, а в случае его отсутствия — в двухмесячный срок с момента подачи заявления. Если удовлетворить требование в установленный срок невозможно, то потребитель вправе на свой выбор требовать замены товара с недостатками на другой товар другой марки (модели) надлежащего качества с соответствующим перерасчетом цены или возврата денег.

1. **Обмен или возврат товара надлежащего качества:**

Согласно ст. 9 Закона Украины «О защите прав потребителей» потребитель имеет право на протяжении 14 дней, не считая дня покупки, заменить товар надлежащего качества на аналогичный, если товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, цвету или не может быть использован по назначению, но при условии, если товар не использовался и сохранен его товарный вид, потребительские качества, пломбы, заводская упаковка, документы.

**Комментарий: таким образом, если Потребитель имеет право требовать немедленной замены товара или возврата денег, только на протяжении 14-ти дней от даты приобретения и при выполнении всех вышеперечисленных условий.**

Если на момент обмена аналогичного товара нет в продаже, потребитель имеет право получить назад деньги в размере стоимости возвращенного товара или поменять товар на аналогичный при первом же поступлении соответствующего товара в продажу.

При возврате денег расчеты с потребителем проводятся исходя из стоимости товара на момент его покупки. Деньги возвращаются в день предъявления требования, а в случае невозможности возврата денег – не позднее чем на протяжении семи дней.

Без соблюдения указанных правил, требования потребителя на возврат или денежную компенсацию не рассматриваются.

**Также обращаем Ваше внимание, что согласно п. 3 Ст. 4 Закона Украины «О защите прав потребителей» потребитель обязан:**

1) перед началом эксплуатации товара внимательно ознакомиться с правилами эксплуатации, изложенными в предоставленной изготовителем (продавцом) документации на товар;

2) в случае необходимости разъяснения условий и правил использования товара – до начала использования товара обратится за разъяснениями к продавцу (изготовителю) или другому указанному в эксплуатационной документации лицу, который исполняет их функции;

3) пользоваться товаром согласно с его целевым назначением и придерживаться условий (требований, норм, правил), установленных изготовителем товара в эксплуатационной документации;

4) с целью предотвращения негативных для потребителя последствий использования товара – придерживаться предусмотренных изготовителем в товаре методов безопасности и предусмотренных эксплуатационной документацией специальных правил, а в случае отсутствия таких правил в документации – придерживаться правил безопасности, установленных для товаров такого рода.