

Больше половины обращений потребителей в Управление Роспотребнадзора связано с покупкой товаров ненадлежащего качества. Дадим несколько советов как поступить в такой ситуации.

Отношения, возникающие между потребителями и продавцами при продаже товаров, регулируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон РФ), Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 (далее Правила).

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, 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.

Если товар является технически сложным (например, автомобили, мотоциклы,

системные блоки, компьютеры, ноутбуки), потребитель вправе требовать возврата уплаченных за него денег в течение 15 дней со дня передачи товара. Позднее предъявить указанные требования можно лишь при обнаружения существенных недостатков товара, либо в случае нарушения продавцом установленных сроков устранения недостатков товара, а также если из-за неоднократного устранения различных недостатков товар невозможно использовать более 30 дней (в совокупности) в течение любого года гарантийного срока.

В любом случае необходимо написать претензию продавцу, которая должна содержать:

наименование продавца;

данные потребителя;

описание приобретенного товара и его цена;

дату покупки товара;

описание проблемы, связанной с приобретенным товаром;

требование к продавцу;

дату и подпись.

К претензии целесообразно будет приложить копию чека, товарной квитанции либо другой документ, относящийся к данной покупке.

Желательно, чтобы на одном из экземпляров претензии продавец, либо иное лицо принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии).

При отказе продавца принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме, рекомендуем направить претензию почтой с уведомлением и описью вложения, что позволит в случае обращения в суд, подтвердить соблюдение претензионного порядка.

С требованием о возврате уплаченной за товар суммы потребитель может обратиться также к изготовителю или импортеру товара.

В соответствии с законом продавец должен вернуть деньги в течение 10 дней. Продавец, в свою очередь, имеет право на получение некачественного товара обратно, поэтому во избежание лишних визитов к продавцу, товар следует захватить с собой и передать его по акту приемки-передачи.

Проверка качества товара может включать проведение экспертизы. Если же экспертизой будет признано, что дефект товара возник по вине потребителя, то потребитель должен вернуть продавцу деньги, потраченные на экспертизу.

Если товар крупногабаритный или имеет вес более 5 кг, то доставкой товара от его места нахождения должен заниматься продавец или он обязан вернуть деньги за доставку. Расходы возмещаются на основании платежных документов, которые выдают транспортные организации.

Если же продавец добровольно отказывается вернуть денежные средства или обменять некачественный товар, то следует обратиться **с исковым заявлением в суд.**

При обращении в суд потребитель вправе воспользоваться правами: на возмещение морального вреда, освобождение от уплаты государственной пошлины, взыскание с продавца в пользу потребителя штрафа.