

## **Защита прав потребителей и возврат товара**

Товар куплен, деньги уплачены. Дома, развернув упаковку, вы обнаруживаете брак. Или покупка не подошла по габаритам, размеру, цвету, весу. В общем, вы не довольны совершенной покупкой. Как вернуть деньги за товар? В какие сроки можно осуществить возврат товара? Как оказаться в рамках закона, требуя вернуть деньги за купленную бесполезную вещь? Все нюансы и особенности возврата товара.

Не каждый потребитель знает, что некачественный и даже качественный, но неподходящий товар можно достаточно легко вернуть продавцу. Продавцы, заботясь о своей репутации, как правило, решают вопросы возврата товара мирным путем.

Апеллируя к законам, шансы на возврат товара у потребителя возрастают. Например, некачественный товар или товар с недостатками можно вернуть, сославшись на статью 18 Закона «О защите прав потребителей». Каждый потребитель (согласно этой статье) имеет право на бесплатную экспертизу, которая подтвердит, что товар действительно имеет брак или иные недостатки, являющиеся основанием для возврата денег. Проверка качества товара, как правило, производится самим продавцом и по первому же требованию покупателя.

Если речь идет о сложных технических товарах, к примеру, сотовом телефоне, ноутбуке, телевизоре, экспертиза их может занять много больше времени, чем ограниченный срок возврата. Как правило, срок возврата не превышает 14 дней. Когда возврат товара требуется спустя более длительное время, придется заказывать независимую экспертизу, позволяющую доказать: недостатки товара есть заводской брак, который мешает использовать товар по назначению.

По закону ОЗПП, продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней с момента подачи заявления. А каждый день просрочки сверх этих 10 дней обойдется продавцу в 1% от общей стоимости товара.

Если продавец утверждает, что брак товара - это результат некорректной эксплуатации или нарушения рекомендованных правил хранения, то независимая экспертиза - единственный способ подтвердить обратное. В заключение эксперта товар признается бракованным, а уже на основании этого заключения продавец не имеет права отказать в возврате денег за товар. Во всех спорных случаях экспертиза оценки качества всегда проводится за счет продавца. В противном случае рекомендуется обратиться в суд. Как правило, продавцы, узнав о решении недовольного покупателя, без проблем производят возврат товара и возврат потраченных денег за экспертизу.

Согласно статье 25 Закона «О защите прав потребителей», потребитель также имеет право обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар того же продавца, в случаях когда товар не подошел по форме, фасону, габаритам, расцветке, комплектации и размеру в

течение 14 дней, не включая день покупки товара. Но это право на обмен осуществимо только при соблюдении определенных условий:

Потребитель не использовал приобретенный товар, сохранил его товарный вид, все потребительские свойства, заводские или магазинные пломбы, фабричные ярлыки. (Ношенную 14 дней подряд обувь никто не заберет назад из-за ее неподходящего фасона.)

Потребитель сохранил товарный чек или кассовый чек (иной подтверждающий оплату документ). Однако следует знать! Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека - не повод для отказа. У потребителя, по Закону ОЗПП есть все основания сослаться на свидетельские показания.

Принесенный для обмена товар не входит в Перечень товаров, не подлежащих обмену, утвержденный постановлением Правительства РФ.

Чтобы обменять или вернуть ненужный товар потребитель должен написать заявление продавцу, подробно изложить суть проблемы, свои требования. Заявление оформляется в двух экземплярах, один остается продавцу, второй - визируется продавцом и остается на руках у покупателя. В случае отказа приема заявления и выполнения требований, претензия отправляется по почте заказным письмом с простым уведомлением о вручении по адресу на вывеске (табличке) у входа в магазин или отдел продавца.

Предположим, ситуация разрешилась, продавец согласен обменять товар на другой, но подходящих товаров в данный момент в продаже просто нет. Статьей 25 Закона «О защите прав потребителей» предусмотрен и этот вариант. В случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя, потребитель имеет все основания отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать от продавца возврата уплаченной суммы. В таком случае немедленно оформляется требование о возврате денег в письменной форме, поскольку закон ограничивает раздумья продавца по этому поводу 3-дневным сроком (со дня возврата товара и подписания заявления о возврате денег).

Если же потребитель все же желает забрать аналогичный товар, то по соглашению с продавцом обмен товара вполне может быть произведен при поступлении аналогичного товара в продажу. В этом случае продавец обязан сразу сообщить потребителю о поступлении желаемого аналогичного товара в продажу.

### **Памятка потребителю о возврате товара.**

#### **Пошаговый алгоритм действий потребителя.**

Определяемся с требованием, соответствующим нужной статье Закона «О защите прав потребителей». Если на товар не кончилась гарантия, то апеллировать можно к статье 18. Если же гарантия на товар подошла к концу, то согласно п.5. статьи 19, потребитель имеет все основания предъявить требования, предусмотренные статьей 18, но в пределах гарантийного срока, или если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены в процессе пользования по истечении гарантийного срока, но в

пределах двух лет с момента покупки. Проще говоря, выявлены дефекты по истечении гарантии, но до 2 лет с момента покупки, но, чтобы вернуть товар, придется доказать, что недостатки производственного характера, а для этого придется провести независимую экспертизу. Существует третий вариант: товар ненадлежащего качества входит в Перечень товаров, не подлежащих обмену, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575. И даже в этом случае возврат денег или обмен товара на аналогичный возможен, согласно той же статье 18 закона "О защите прав потребителей". Предъявить требование потребитель может: если с момента покупки прошло менее 15 дней, обнаружен недостаток товара, нарушен установленный Законом срок устранения недостатков товара, невозможно использовать товар в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков. Юристы рекомендуют выдвигать только одно требование: поменять товар или вернуть деньги.

Обращаемся к продавцу с письменным требованием о возврате денег за товар. Возьмите с собой паспорт, сам товар и заранее подготовленную претензию.

По п. 5 ст. 18 Закона ОЗПП продавец обязан принять товар и добровольно вернуть деньги сразу или, проведя независимую экспертизу, доказать, что за недостатки возникли по вине покупателя. На это продавцу дается 10 дней. Продавец вполне может отказать потребителю, сославшись на проверку качества силами собственных сотрудников, или отказаться в принципе принимать товар, требуя от потребителя самостоятельно провести независимую экспертизу. В данном случае и в случае, когда продавец провел экспертизу, заключение которой вызывает сомнения, обращаемся за независимой экспертизой самостоятельно.

Заключение экспертизы на руках. Товар задокументированно имеет производственные дефекты, пишется повторная претензия, в перечень требований которой уже включается компенсация расходов на проведение экспертизы (если заключение эксперта в пользу потребителя, согласно п.1 ст. 18, продавец полностью компенсирует расходы за ее проведение). На данном этапе в подавляющем большинстве случаев требования потребителя удовлетворяются.

Продавец отказался удовлетворять претензию, тогда обращаемся в суд. Хотя это дело затянуто и отнимет время и силы, но в суде речь пойдет не только о первоначальных требованиях, но и о взыскании набежавшей пени за просрочку исполнения законных требований потребителя. А по Закону ОЗПП, согласно статье 23, можно запросить компенсацию морального вреда, достаточно высоко оценив свой моральный вред, при этом сумма компенсации может превышать сумму иска. Для суда составляется исковое заявление, пошлину за которое потребитель платить не должен. Согласно статье 17 Закона «О защите прав потребителей», потребитель выбирает суд на свое усмотрение. Суды, как правило, принимают сторону потребителя, если он предоставит все доказательства в пользу своей правоты.

Возврат товара - совершенно обыденная действительность для продавцов и современных потребителей. Ничего невозможного нет! Наберитесь терпения, будьте корректны и требовательны, вежливы и настойчивы. Подтверждайте каждый шаг документально (заверенной претензией, квитком с почты, копией заключения эксперта, письменным отказом в ремонте сервисного центра, квитанцией об уплате за независимую экспертизу и пр.) Самое главное - следовать и опираться на закон «О защите прав потребителей». Возврат товара требует определенных усилий, но при этом не является неразрешимой проблемой.