

**Можно ли вернуть товар в магазин
(надлежащего качества и некачественный)?**

Могу ли я вернуть товар в магазин? Ответ на этот вопрос зависит от того, по какой причине вы хотите вернуть товар ввиду обнаружения в нем недостатков или же потому, что данный товар просто не подошел вам по цвету, фасону, габаритам, и т.д.?

Для начала стоит оговориться, что далеко не все товары подлежат возврату. Первое, что должен знать покупатель – согласно ст. 502 ГК РФ, возврату подлежат только непродовольственные товары.

Кроме того, необходимо определить, к какой категории относится товар. В зависимости от качества, товары делятся на:

- ✓ некачественные товары;
- ✓ товары надлежащего качества.

К товарам ненадлежащего качества относится любой товар, имеющий **существенные недостатки** (которые могут быть скрытыми или явными).

Права потребителя о возврате товара регулируются российским законодательством и в большинстве своем - Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту – Закон о защите прав потребителей). Данным нормативно-правовым актом (статья 18) установлено, что покупатель некачественно товара может:

- ✓ потребовать заменить некачественный товара на аналогичный качественный;
- ✓ потребовать своевременной замены на другой товар с условием перерасчета денег (доплатой или возмещением);
- ✓ потребовать уменьшить цену на товар;
- ✓ потребовать устранения недостатков (ремонта);
- ✓ потребовать вернуть деньги.

Потребитель вправе предъявить вышеуказанные требования в отношении некачественного товара, если недостатки были обнаружены в течение гарантийного срока и срока годности товара.

Следует, однако, иметь ввиду, что если речь идет о приобретении технически сложного товара, как, например, автомобиля, компьютера, ноутбука, монитора, стиральной машины, видеокамеры, холодильника, телевизора, то вернуть такой товар продавцу по причине незначительных дефектов можно лишь в течение 15 дней с момента его приобретения. По прошествии этого срока возврат технически сложного товара возможен только если в нем обнаружился существенные недостатки. Под существенным недостатком товара понимается недостаток товара, который выявляется неоднократно, либо не может быть устранен без несоизмеримых расходов. Такой недостаток приводит к невозможности использования данного товара в целях, для которых товар такого рода обычно используется (ст. 18 Закона о защите прав потребителей). Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством РФ.

Отсутствие чека или другого платёжного документа - не основание для отказа в возврате товара продавцу. В качестве доказательства покупки в конкретном магазине служат показания свидетелей и любые документы о платеже.

Давая возможность покупателю вернуть или обменять некачественный предмет, законодатель не забывает защитить и интересы продавца. По этой причине необходимо предъявлять документы, не только подтверждающие факт покупки, но и доказывающие наличие неисправностей в товаре.

Если брак не является явным и видимым невооруженным глазом необходимо провести независимую экспертизу. Во многих случаях инициатором проведения экспертизы выступает именно продавец. Все расходы, связанные с экспертизой и доставкой предмета в сервис, ложатся на продавца. Покупатель имеет полное право присутствовать при проведении

экспертной диагностики. Однако это желание необходимо сразу обозначить в письменном виде на имя продавца. В противном случае все экспертные мероприятия будут проведены без вас.

Если в ходе диагностики выяснится, что в причинах поломки виноваты вы, то расходы по работе экспертов необходимо будет оплатить вам.

При наличии фактов, доказывающих вашу непричастность в поломке, продавцы в подавляющем большинстве ситуаций сразу предлагают обмен предмета или ремонт неисправности за свой счет. Если же вы не согласны с результатами экспертизы и хотите их оспорить, то вам необходимо обращаться в судебные органы.

В том случае, если речь идет именно о замене некачественного товара, то продавец обязан заменить некачественный товар на качественный в течение 7 дней со дня предъявления данного требования потребителем. При проведении дополнительной экспертизы – этот срок может составлять 20 дней. Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена в течение месяца со дня предъявления такого требования. В районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях вышеуказанное требование подлежит удовлетворению по заявлению потребителя в срок, необходимый для очередной доставки соответствующего товара в эти районы, в случае отсутствия у продавца необходимого для замены товара на день предъявления указанного требования.

Если для замены товара требуется более 7 дней, по требованию потребителя продавец 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. Это правило не распространяется на товары, перечень которых определяется в соответствии с п.2 ст. 20 Закона о защите прав потребителей.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится. В случае замены товара ненадлежащего качества на такой же товар, но уже другой марки (модели, артикула) - в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

А если товар качественный, можно ли его вернуть без объяснения причин?

Согласно статье 25 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.

Если вы, например, приобрели ванну, раковину или умывальник, однако, как оказалось, габариты товара не позволяют их установить в вашей ванной комнате, вы вправе его обменять на аналогичный товар у того же продавца. Такой обмен можно совершить в течение 14 дней с момента покупки. Еще раз обращаем внимание, что покупатель вправе требовать обменять лишь непродовольственный товар. Возможность обмена продуктов питания законом не предусмотрена.

Следует знать, что обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у

потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

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. Но такую сделку следует оформить письменно, указав сроки обмена, иначе ожидать свой товар покупатель может бесконечно долго. На соглашении сторон обязательно должны быть подписи и печать фирмы-продавца, кроме того, документ должен содержать: ФИО покупателя, его паспортные и контактные данные; данные продавца с указанием наименования организации и её фактического и юридического адресов; характеристики товара; обязательства сторон; дата и время подписания документа.

Однако, также необходимо отметить, что не каждый товар надлежащего качества тоже подлежит обмену или возврату (Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55). Сюда, в частности относятся: предметы санитарии и гигиены, парфюмерно-косметические товары, текстильные товары, мебель бытовая, изделия из драгоценных металлов, автомобили, технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки, животные и растения, непериодические издания (книги и др.) и т.д.

При невозможности решить с продавцом вопросы обмена товара (как качественного, так и некачественного) либо возврата денежных средств за приобретенный товар в устном порядке - нужно написать в адрес магазина претензию.

Если продавец явно нарушает Закон о защите прав потребителей, отказывается менять товар или вернуть сумму покупки, не отвечает на претензию - потребитель, который считает, что его права нарушены, имеет право обратиться за защитой в Роспотребнадзор.

Но обращаем Ваше внимание, что обязать продавца вернуть денежные средства, потраченные на покупку товара, может только суд (государственная пошлина при подаче заявлений такой категории с заявителя не взимается).

Устные консультации по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

- ✓ по телефонам: 8(3952) 22-23-88, 8(3952) 33-58-36;
- ✓ обратиться с вопросом в виртуальную приемную на информационном портале ГИР ЗПП <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/Forum/Appeals>;
- ✓ обратиться через интернет - мессенджер Skype, имя учетной записи zpp_38;
- ✓ обратиться через Instagram@zpp_irkutsk.