**Как вернуть некачественный товар?**

Распространенная ситуация: мы что-то покупаем и если обнаруживаем недостатки – не знаем, как поступить.

*При обнаружении недостатков в товаре, вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и требовать от продавца возврата уплаченных за товар денежных средств. В этом случае покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками.*

Не все знают, что в соответствии с п. 3 ст. 18 Закона N 2300-1 «О защите прав потребителей», с требованием о возврате уплаченной за товар суммы потребитель может обратиться не только к продавцу, а также к изготовителю или импортеру товара.

Для возврата некачественного товара рекомендуем придерживаться алгоритма.

**Шаг 1. Убедитесь, что не истек срок предъявления требования по недостаткам товара**

По общему правилу вы вправе предъявить требование об отказе от договора и возврате уплаченной за некачественный товар суммы в течение гарантийного срока или срока годности товара, а если он не установлен, то в пределах двух лет со дня передачи вам товара. В последнем случае более длительные сроки могут быть установлены законом или договором купли-продажи.

Отметим, что если гарантийный срок в отношении товара не установлен либо составляет менее 2-х лет и недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах 2-х лет, то вернуть его вы сможете, только если докажете, что недостатки товара возникли до его передачи вам или по причинам, возникшим до этого момента.

Если товар является технически сложным (например, это автомобили, мотоциклы, системные блоки, компьютеры, ноутбуки), вы вправе требовать возврата уплаченных за него денег (независимо от существенности недостатков) в течение 15 дней со дня передачи вам товара. Указанный срок исчисляется с даты, следующей за днем передачи товара.

Позднее вы можете предъявить указанные требования лишь в определенных случаях:

* при обнаружении существенных недостатков товара;
* в случае нарушения продавцом установленных сроков устранения недостатков товара;
* если из-за неоднократного устранения различных недостатков товар невозможно использовать более 30 дней (в совокупности) в течение любого года гарантийного срока.

**Существенный недостаток товара**- это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно (в том числе выявленные более одного раза различные недостатки), или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки.

**Шаг 2. Составьте претензию и представьте ее продавцу**

Письменная претензия составляется [в свободной форме](https://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/torg/forms) с указанием: данных получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); Ф.И.О., адреса и иной контактной информации заявителя; наименования товара, даты и места его приобретения, способа оплаты; обнаруженных недостатков, времени и обстоятельств их обнаружения; заявления об отказе от исполнения договора купли-продажи и требования о возврате уплаченной за товар суммы.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих приобретение и оплату товара. Однако отсутствие чека или иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении ваших требований. В этом случае потребитель в подтверждение приобретения и оплаты товара вправе ссылаться, например, на свидетельские показания.

Необходимо подготовить 2 экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, поставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к продавцу.

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

Также по требованию продавца и за его счет вы должны возвратить товар ненадлежащего качества. Обратите внимание на то, чтобы возврат товара был задокументирован.

При этом по общему правилу вывоз некачественного крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг, в том числе к месту их проверки, осуществляются силами и за счет продавца.

Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований.

**Шаг 3. Примите участие в проверке качества товара**

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества.

В случае необходимости продавец проводит проверку качества товара. Покупатель вправе участвовать в проверке его качества. Для этого рекомендуем согласовать с продавцом время и дату ее проведения.

Проверка качества товара может включать проведение экспертизы.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец должен за свой счет провести экспертизу товара. Вы вправе присутствовать при ее проведении, а в случае несогласия с ее результатами можете оспорить выводы экспертов в судебном порядке.

В случае если продавец отказывается принять товар, переходите к шагу 5.

*Обратите внимание! Если экспертиза выявит, что недостатки товара возникли не по вине продавца, вы должны возместить продавцу расходы на проведение экспертизы и расходы по хранению товара и его транспортировке.*

**Шаг 4. Получите деньги за некачественный товар**

Срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней со дня предъявления требования.

При возврате покупателю денежных средств, продавец не вправе удерживать из них сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или его частичного использования, потери им товарного вида или подобных обстоятельств.

**Шаг 5. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь с иском в суд**

По общему правилу исковое заявление о возврате уплаченных за некачественный товар денежных средств подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 руб. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд.

Также вы можете дополнительно потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных вам в связи с продажей некачественного товара, в том числе разницы между ценой товара, установленной договором розничной купли-продажи, и ценой соответствующего товара на момент вынесения судом решения. При этом в случае отсутствия, точно такого же товара, указанная разница в цене должна определяться с учетом цены товара, наиболее приближенного по техническим характеристикам и параметрам к ранее приобретенному.

За нарушение срока возврата денег с продавца можно взыскать неустойку (пени) в размере 1% от цены товара за каждый день просрочки.

Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда.

При этом истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб.

В случае удовлетворения судом ваших требований, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в вашу пользу штраф в размере 50% присужденной вам суммы.

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в частности расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу.

*Обратите внимание! Выплачиваемые гражданам суммы неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Компенсация морального вреда НДФЛ не облагается.*

Помните всегда, что некачественный товар можно вернуть.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться в Ирбитский консультационный пункт для потребителей: ул. Мальгина, 9, тел. **(343 55) 6-36-28**, иные консультационные пункты для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте https://кц66.рф/ или уточнить по телефону **(343) 374-14-55**.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора **8-800-555-49-43**.

*По материалам сайта*ФБУЗ «Центр гигиенического образования населения» Роспотребнадзора *(*[*http://cgon.rospotrebnadzor.ru/*](http://cgon.rospotrebnadzor.ru/)*)*