|  |  |
| --- | --- |
| **НАЗВАНИЕ НОВОСТИ** | **Как вернуть некачественный товар. Осознанная культура потребления.** |
| **АНОНС** |  |
| **ОСНОВНОЙ ТЕКСТ** |

|  |
| --- |
|  |

Почти с каждым может произойти такое недоразумение, как покупка некачественного товара. Когда рассматривали, выбирали и проверяли в магазине, всё было нормально, а принесли домой и начали использовать - проявился тот или иной дефект. Как быть в этой ситуации? Во-первых, для того, чтобы исход ситуации был более благоприятным для потребителя, рекомендуем начать использовать товар в кратчайшие сроки после его покупки по следующим причинам: * некоторые товары имеют короткий гарантийный срок;
* возврат или обмен технически сложных товаров с любой неисправностью возможен только в течение 15 дней с момента покупки. Во всех остальных случаях, за исключением наличия существенного недостатка, придётся соглашаться на ремонт.

Итак, в случае если купленный Вами товар в ходе эксплуатации продемонстрировал ряд неисправностей, рекомендуем Вам воспользоваться Вашим правом, предусмотренным ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», и подготовить продавцу претензию, выбрав одно из нижеперечисленных требований на своё усмотрение: - *потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) (срок удовлетворения – не более 20 дней); - потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены (срок удовлетворения - не более 20 дней; - потребовать соразмерного уменьшения покупной цены (срок удовлетворения – не более 10 дней); - потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом (срок удовлетворения – не более 45 дней); - отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы (срок удовлетворения – не более 10 дней).* Как вы видите, у каждого требования есть свой срок, в течение которого оно должно быть удовлетворено, в случае нарушения этих сроков продавец обязан выплатить покупателю неустойку в размере 1% за каждый день просрочки. Указанную претензию лучше вручить под роспись сотруднику или руководителю магазина. Если отказываются – отправляйте по почте заказным письмом с уведомлением. Магазин должен принять некачественный товар и в случае необходимости провести проверку качества, при которой вправе присутствовать потребитель. Если по результатам проверки качества у сторон возникнет спор, то покупатель вправе требовать от продавца проведения экспертизы товара. В случае же если и экспертиза не разрешит спор, то его необходимо передавать на рассмотрение суда. **Как поступить если товар испортился, а гарантийный срок уже закончился или его не было вообще?** В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 Закона, которые указаны выше, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. То есть в этой ситуации продавец не обязан проводить проверку качества и экспертизу, однако, покупатель может сделать это самостоятельно и, если в ходе проверки будет установлено, что дефект носит производственный характер, покупатель вправе с подтверждающими документами потребовать от продавца (изготовителя) принять товар и удовлетворить выбранное им требование. В случае если дефект окажется существенным (*неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки*), то покупатель может предъявить изготовителю (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) требование о безвозмездном устранении таких недостатков, если докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанное требование может быть предъявлено, если недостатки товара обнаружены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, в течение установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю в случае неустановления срока службы. В случае возникновения спорных или конфликтных ситуаций с продавцом или изготовителем, покупатель вправе обратиться в суд, где ходатайствовать о проведении независимой экспертизы. От уплаты госпошлины потребитель освобождается. В завершении статьи хотелось бы пожелать вам удачных покупок и напомнить о том, что к приобретению любого товара нужно подходить взвешенно и осознанно. Не спешите покупать широко разрекламированные товары, если не уверены, что они вам необходимы, не позволяйте навязывать вам ненужные дополнительные покупки или услуги, даже с учётом беспрецедентных скидок и условий. Будьте внимательны при покупке товаров, возврат и обмен которых невозможен, особенно если делаете покупку в подарок кому-то. Так, например, покупка тонометра без примерки манжета, чревата невозможностью вернуть его, если манжет оказался узок или широк, неудачный выбор духов и туалетной воды также может испортить настроение, потому как вернуть непонравившийся парфюм невозможно.<http://34.rospotrebnadzor.ru/> |