**Что делать, если обнаружили недостатки товара?**

Если через некоторое время после покупки товара обнаружили недостатки, вы вправе потребовать от продавца ([пп.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=14), [2 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100376) Закона «О защите прав потребителей»):

- заменить товар на товар этой же марки, модели надлежащего качества;

- заменить товар на такой же товар другой марки, модели с перерасчетом покупной цены, если цена товара отличается;

- уменьшить покупную цену соразмерно выявленным недостаткам товара;

- бесплатно, незамедлительно устранить недостатки товара или возместить ваши расходы на их устранение. Если выберете возмещение расходов на устранение, нужно представить доказательства, что понесли эти расходы, или расчет стоимости устранения недостатков. Это может быть заключение эксперта, смета на выполнение работ;

- вернуть деньги за товар. Товар ненадлежащего качества возвращают продавцу за его счет. При покупке товара продавец обязан разъяснить порядок возврата товара ([п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=309239&dst=100022) Обзора, утвержденного Постановлением Президиума Верховного Суда РФ 17.10.2018).

Какие выдвинуть требования – решать вам. Также вы можете потребовать полностью возместить убытки из-за продажи товара ненадлежащего качества. Например, уплаченные банку проценты по договору потребительского кредита.

Что делать, если выявили недостатки?

Следуйте пяти шагам.

Шаг 1. Проверьте сроки

Вы вправе требовать вернуть деньги за некачественный товар в течение гарантийного срока или срока годности товара. Если он не установлен, это делают в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара.

Допустим, гарантийный срок товара не установлен либо составляет менее двух лет. Недостатки товара обнаружили по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет. Тогда вы сможете вернуть товар, только если докажете, что недостатки возникли до его передачи вам или по причинам, возникшим до этого момента ([п. 6 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100382), [п. 5 ст. 19](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100152) Закона «О защите прав потребителей»).

Если товар технически сложный (смартфон, телевизор, стиральная машина и прочее), вы можете потребовать вернуть деньги в течение 15 дней со дня передачи вам товара. Срок начинайте исчислять на следующий день после покупки.

Позднее вернуть товар можно, если:

- обнаружены существенные недостатки товара. Это неустранимый недостаток или недостаток, который нельзя устранить без несоразмерных расходов или затрат времени. Либо этот недостаток выявляли неоднократно или он проявляется вновь после устранения ([абз. 9 преамбулы](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100330) Закона «О защите прав потребителей»; [п. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100027) Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 17);

- продавец нарушил установленные сроки устранения недостатков товара;

- товар невозможно использовать более 30 дней в совокупности в течение любого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения различных недостатков.

Шаг 2. Составьте и направьте продавцу претензию

Претензию можно составить в свободной форме. Укажите:

- данные получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация);

- данные заявителя (Ф.И.О., контактная информация);

- наименование товара, дату и место приобретения, способ оплаты;

- обнаруженные недостатки, время и обстоятельства их обнаружения;

- требования о возврате уплаченной за товар суммы.

Претензию подготовьте в двух экземплярах, поставьте дату и подпись. К претензии приложите копии документов, которые подтверждают покупку и оплату товара.

Внимание! Не страшно, если чек не сохранился. Это не основание для отказа в ваших требованиях.

Попросите, чтобы продавец или администратор, который принимает претензию, на одном экземпляре проставил свою подпись, указал Ф.И.О., должность и дату принятия претензии. Таким образом мы подтвердим факт подачи претензии продавцу. Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований ([п.5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100023) Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

Если продавец отказывается принять претензию или проставить на втором экземпляре отметку о приеме, лучше направить заказным письмом с описью вложения. Это тоже позволит подтвердить направление претензии.

По требованию продавца вы должны возвратить товар. Но возврат товара должен оплатить продавец. А вывоз некачественного крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг, в том числе к месту их проверки, осуществляется самим продавцом ([п.7 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100384) Закона «О защите прав потребителей»; [п.6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=95390&dst=100104) Обзора, утвержденного Президиумом Верховного Суда РФ 20.10.2021).

Шаг 3. Примите участие в проверке товара

Продавец проведет проверку качества товара, при проведении которой Вы вправе участвовать. Согласуйте с продавцом время и дату проведения проверки ([п.5 ст.18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100379) Закона «О защите прав потребителей»).

Если возникнет спор о причинах недостатков товара, продавец за свой счет проводит экспертизу. Вы вправе присутствовать при ее проведении, а в случае несогласия с ее результатами можете оспорить выводы экспертов в судебном порядке ([п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=29) Закона «О защите прав потребителей»).

Внимание! Если экспертиза выявит, что недостатки товара возникли не по вине продавца, вам придется возместить продавцу расходы на экспертизу и хранение товара и его транспортировку ([п. 5 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100381) Закона «О защите прав потребителей»).

Шаг 4. Получите деньги

В течение 10 дней со дня получения продавцом претензии он обязан вернуть вам деньги за некачественный товар ([ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100395) Закона «О защите прав потребителей»).

Роспотребнадзор [сообщает](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=417534&dst=100032), если товар оплатили банковской картой, деньги должны вернуть на банковскую карту. Если товар оплатили наличными, деньги могут вернуть как наличными, так и на карту.

Шаг 5. Обратитесь в суд, если продавец отказывается возвращать деньги

Подайте исковое заявление о возврате уплаченных за некачественный товар денег.

Если размер исковых требований не превышает 100 000 руб. – заявление подайте в мировой суд, в противном случае – в районный суд ([п.5 ч.1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=436059&dst=1187), [ст. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=436059&dst=100122) ГПК РФ).

Помимо стоимости товара, от продавца можно дополнительно потребовать:

- возместить убытки. Например, разницу в стоимости товара на момент покупки товара и на момент вынесения судом решения;

- выплатить неустойку за нарушение срока возврата денег в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки ([п. 1 ст. 23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100399) Закона «О защите прав потребителей»);

выплатить компенсацию морального вреда ([ст.15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100105) Закона «О защите прав потребителей»).

Если цена иска не превышает 1 млн руб., госпошлину платить не нужно.

Обращаем Ваше внимание, что согласно ч.1 ст.47 Гражданского процессуального кодекса РФ Роспотребнадзор или его территориальные органы могут вступать в судебный процесс по своей инициативе или по инициативе лиц, в нем участвующих, инициативе суда для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей до принятия решения судом первой инстанции. С целью реализации указанного полномочия, Вы вправе подать в суд заявление о привлечении специалиста Управления для дачи заключения по делу о защите прав потребителей. .

Если суд встанет на вашу сторону и удовлетворит требования, то взыщет с продавца в вашу пользу штраф в размере 50 % от присужденной вам суммы. Не забудьте и о судебных расходах. Это не только оплата услуг представителя, но и почтовые расходы ([п.6 ст.13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=433294&dst=100365) Закона «О защите прав потребителей»; [п. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100105) Постановления Пленума Верховного Суда РФ № 17).

**Зеленодольский ТО Управления Роспотребнадзора по РТ, 19.02.2024г.**