Каждый взрослый россиянин хотя бы раз в жизни сталкивался с проблемой, когда приобретенный товар не соответствует заявленным качествам, а продавец отказывается возвращать деньги, перекладывая ответственность за неисправности на производителя или покупателя. На российском рынке, наводненном контрафактом, бракованными или просто некачественными товарами, такие ситуация встречаются сплошь и рядом. При этом недобросовестным продавцам, пользующимся невысокой юридической грамотностью населения, зачастую удается уйти от ответственности.

Правовая инструкция 9111.ru о том, что делать, если вы купили некачественный товар, поможет сэкономить время и вернуть деньги.

Требуйте Закон «О защите прав потребителей»

Мотивацию продавца, отказывающегося принять некачественный товар, несложно понять - терять деньги никому не хочется. Поэтому готовьтесь к тому, что, аргументируя свои действия, продавец будет прибегать к уловкам, ссылаться на несуществующие статьи закона или же просто тянуть время, рассчитывая, что разозленный покупатель плюнет на все и уйдет из магазина с «пустыми руками». Поэтому стоит помнить, что по требованию покупателя продавец обязан предоставить не только жалобную книгу, но и текст закона «О защите прав потребителя» от 07.02.1992 N 2300-1, статья 18 которого регламентирует процедуру расторжения договора купли-продажи.

В случае приобретения некачественного товара на основании указанной статьи вы вправе вернуть его продавцу в обмен на уплаченные деньги или аналогичный, но исправный товар. Если на товар установлен гарантийный срок, то его можно вернуть в пределах гарантийного срока. За недостатки товара в этот период продавец отвечает, если не докажет, что они возникли после передачи товара вам и из-за нарушения правил эксплуатации (п. 6 ст. 18 Закона).

Претензия должна быть в письменном виде

Для расторжения договора и возврата денежных средств первоначально следует обратиться к продавцу с претензией, которая пишется в свободной форме с указанием: Ф.И.О., адреса заявителя, выявленных недостатков товара и просьбы расторгнуть договор купли-продажи и вернуть уплаченные деньги.

Немного иначе обстоят дела с технически сложными товарами — автомобилями, компьютерной техникой, мобильными гаджетами и т.д. По истечению 15-дневного срока вернуть их можно только в определенных случаях: при обнаружении существенных недостатков товара; в случае нарушения продавцом законных сроков устранения недостатков; если невозможно использовать товар в общей сложности более чем 30 дней в году из-за неоднократного устранения различных недостатков (п. 1 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Обычно эти недостатки определяет экспертиза, оплаченная за счет продавца, на который вы имеете право присутствовать.

Продавец должен принять от вас претензию и некачественный товар, поставить входящий № и дату получения, а также отметку о возврате товара (если товар возвращен при предъявлении претензии). В случае отказа от принятия претензии, следует послать ее заказным или ценным письмом с описью вложения или телеграммой с заверенным текстом и с уведомлением о вручении. Срок ответа на претензию и возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней с момента предъявления требования (ст. 22 Закона).

Вернуть некачественный товар можно и без чека

Очень часто неисправность товара выясняется, когда кассовый чек уже утерян. Однако это не является основанием, чтобы отказать потребителю в удовлетворении его законных требований. Доказать факт покупки можно и при помощи свидетельских показаний (абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Если же вы совершали покупку в одиночку, можно потребовать просмотреть записи с видеокамер, которые почти во всех магазинах стоят напротив касс. Ваша настойчивость и знание законов неприятно удивит недобросовестного продавца, который будет вынужден пойти вам на встречу.

В течение 15 дней можно вернуть даже исправный товар

Покупки в магазинах часто совершаются импульсивно, в спешке или под воздействием сильных эмоций, когда голос разума заглушается криком души. В таком состоянии можно купить товар, который на самом деле вам не нужен, не подходит по цвету, размеру, фасону или комплектации. На то, чтобы прийти в себя и трезво оценить необходимость совершенной покупки, закон отводит 14 дней, не считая дня покупки. В этот период вещи, на которых нет следов использования, можно вернуть в магазин практически без объяснения причин (п. 1 ст. 25 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

Однако это правило распространяется не на все виды товаров. Исключения составляют предметы медицинского назначения, личной гигиены; парфюмерно-косметические товары; товары, отпускаемые на метраж; бельевые, чулочно-носочные изделия; пластиковая посуда; бытовая химия, удобрения; мебель; изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, полудрагоценными и синтетическими камнями, ограненные драгоценные камни; электроника, бытовая техника; оружие, основные части огнестрельного оружия, патроны; животные и растения; непериодические издания (книги, карты, ноты и т.п.) на бумажных и на цифровых носителях, продовольственные товары надлежащего качества и технически сложные товары.

Когда нужно подавать в суд?

Если продавец проигнорировал все ваши требования — отказался вернуть или обменять товар или же просто оставил без ответа вашу претензию, следует обращаться в суд общей юрисдикции с иском о расторжении договора и взыскании денег. Это можно сделать как по месту своего жительства, так и по месту нахождения продавца. Помимо исковых требований о возврате денег, уплаченных за некачественный товар, вы можете дополнительно потребовать возместить убытки, причиненные в связи с продажей некачественного товара (п. 1 ст. 18 Закона), а также, если нарушены сроки для ответа и возврата денег, вы вправе дополнительно взыскать с продавца неустойку в размере одного процента от цены товара за каждый день просрочки (п. 1 ст. 23 Закона).

Кроме того, если продавец добровольно не удовлетворил обоснованную претензию, суд взыскивает с продавца в пользу покупателя штраф в размере 50 процентов от суммы, присужденной судом в пользу покупателя.

Как видно, потери для продавца в зависимости от стоимости некачественного товара в случае судебного разбирательства могут быть весьма внушительными, поэтому часто одной угрозы обратиться в суд бывает достаточно, чтобы запустить законный механизм возврата денег.

Будьте настойчивы и аргументированы, это позволит вам защитить свои потребительские права и наказать недобросовестного продавца.