

К сведению потребителя

Права потребителя

Проблемы, связанные с **обменом** и **возвратом** товаров до сих пор являются самыми актуальными и частыми среди клиентов интернет-магазинов и каталожных компаний. Несмотря на то, что [закон](#) «О защите прав потребителей» четко оговаривает права покупателей в таких ситуациях, многие продавцы не спешат возвращать деньги или обменивать товар, аргументируя свой отказ различными причинами. Наиболее распространенные аргументы:

Аргумент №1. Интернет-магазин не является предприятием дистанционной торговли.

«[Правила](#) продажи товаров дистанционным способом», утвержденные 27.09.2007, совершенно четко определяют понятие «дистанционная продажа»:

« 2. продажа товаров дистанционным способом" — продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому **на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара**, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или **посредством средств связи**, или иными способами, **исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.** »

А ведь именно по такой схеме продают свои товары интернет-магазины. Некоторые продавцы, утверждают, что раз в момент передачи у покупателя была возможность непосредственно ознакомиться с товаром, то такая торговля не является дистанционной. Однако, они забывают, что согласно п. 20 «Правил продажи товаров дистанционным способом» договор купли продажи может считаться заключенным **«с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар»**, а значит на момент доставки товара договор купли-продажи уже **заключен**.

*Аргумент №2. Мы не производим обмен и возврат товара **надлежащего** качества, попадающий в перечень непродовольственных товаров **надлежащего** качества, не подлежащих возврату или обмену.*

Очень часто интернет-магазины отказываются обменять или вернуть деньги за товар, аргументируя данным списком. Но дело в том, что этот перечень распространяется только на статью 25.1. [Статья](#) 26.1, регулирующая **дистанционную торговлю**, позволяет вернуть любой товар, кроме товаров надлежащего качества, имеющих индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. Возврат товара возможен в течение семи дней, а если срок возврата не был указан продавцом в письменной форме – в течение трех месяцев. При этом покупатель обязан компенсировать продавцу все расходы, связанные с доставкой возвращенного товара. Вернуть стоимость товара продавец должен в течение **десяти дней** со дня предъявления соответствующего требования покупателем.

*Аргумент №3. Товар **надлежащего** качества не подлежит возврату или обмену, т.к. нарушен его товарный вид .*

Закон должен защищать права, как покупателя, так и продавца. Поэтому данный аргумент совершенно справедлив и правомерен. Действительно, возвращаемый товар должен сохранить все потребительские свойства и товарный вид. Кроме того, продавец вправе провести проверку на сохранность потребительских свойств возвращаемого товара.

Аргумент №4. За бракованный товар мы деньги не возвращаем, а меняем его на аналогичный товар надлежащего качества.

Согласно ст. 18 п.1 закона «О защите прав потребителей» вы вправе потребовать на выбор:

- замены на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и **за его счет** потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Так же вы вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных вам вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные законом «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Аргумент №5. Неработающий товар необходимо сначала сдать на экспертизу, и если она подтвердит производственный дефект, то тогда мы вам возвратим деньги за товар.

Если между продавцом и покупателем возник спор в отношении причины возникновения дефекта, то продавец имеет право провести экспертизу товара **за свой счет**. То есть именно **продавец**, а не покупатель, должен отвезти товар на экспертизу и оплачивать ее. Провести экспертизу и принять решение об отказе или возврате денег продавец должен в десятидневный срок. Если продавец затягивает проверку, то вы вправе потребовать с него неустойку в размере 1% за каждый просроченный день. Если экспертиза установила, что дефекты и недостатки возникли не по вине продавца или изготовителя, то **покупатель обязан компенсировать продавцу** все затраты на проведение экспертизы, доставки и хранения товара. Покупатель имеет право присутствовать при проведении экспертизы и опротестовать ее результаты в судебном порядке.

Аргумент №6. Сломанные приборы мы назад не принимаем, раз товар на гарантии обращайтесь в сервисный центр.

Если продавец отказывается вернуть деньги за товар ненадлежащего качества и отправляет вас в сервисный центр, то вы должны написать претензию в двух экземплярах с указанием

наименования товара и точной даты его покупки. Один экземпляр претензии оставить у себя, а другой передать продавцу. Если продавец не хочет принимать претензию или в течение десятидневного срока никак не отреагировал на нее, то обращайтесь с жалобой в местное отделение Роспотребнадзора и/или подавайте иск в суд. Хотя, как правило, проверки Роспотребнадзора вполне хватает, чтобы недобросовестный продавец вернул вам деньги.

Аргумент №7. Товары купленные на распродаже обмену и возврату не подлежат.

Товары, купленные на распродаже юридически ничем не отличаются от других товаров. На них точно так же распространяется гарантия, право на возврат и обмен. При покупке товара уцененного в связи с браком вы также имеете право на возврат, но при этом его причиной не может быть изъясн, из-за которого этот товар уценили. Естественно, при покупке такого товара продавец должен поставить вас в известность о наличии в нем изъянов.

Возвращение товара в магазин.

Далеко не всегда обмен или возврат товара происходит с боем и скандалами. Нередко достаточно позвонить в магазин, объяснить ситуацию, и на следующий день к вам придет курьер, который заберет товар и вернет вам деньги. Но если это не ваш случай, то действуем по следующей схеме:

1. Составляем претензию в двух экземплярах. Претензия должна быть в **письменном** виде, в ней обязательно должно быть указано следующее:

— лицо, которому направлена претензия (директор магазина)

— лицо от кого исходит претензия (ваше ФИО)

— суть претензии. *Например: такого-то числа я приобрел в вашем магазине такой-то товар по такой-то стоимости, но ввиду того, что приобретенный товар не подходит мне по таким-то параметрам (имеет такие-то неисправности) прошу расторгнуть договор купли-продажи и вернуть его стоимость в таком-то размере (заменить на товар надлежащего качества, устранить возникшую неисправность) в соответствии со статьей такой-то Закона РФ «О защите прав потребителей»*

-Дата, подпись.

2. Прилагаем к претензии копию чека, копию гарантийного талона и технического паспорта (в том случае, если речь идет о товаре ненадлежащего качества)

3. Один экземпляр передаем в магазин, а на другом просим работника магазина поставить свою подпись, и этот экземпляр оставляем себе. Если представитель магазина отказывается подписать ваш экземпляр претензии или не принимает его, отправляем ему его по почте заказанным письмом с уведомлением о вручении.

4. Если в установленные законом сроки продавец не удовлетворил ваши требования или официально не отказал в их удовлетворении, то стоит обратиться в суд.