**Часто задаваемые вопросы по темам защиты прав потребителей в районе**

**Вопрос:** Можно ли вернуть товар надлежащего качества?

Ответ:

Товар надлежащего качества можно вернуть при следующих условиях:

1) с момента покупки прошло: — не более 14 дней, не считая дня покупки, если товар приобретался в магазине, — не более 7 дней, не считая дня покупки, если товар приобретался дистанционным способом и покупателю в письменном виде передали информацию о порядке и сроках возврата товара, — не более трёх месяцев, если такая информация предоставлена не была;

2) приобретённый товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации;

3) товар не имеет индивидуально-определенных свойств, что делает возможным его использование исключительно приобретающим его потребителем.

**Вопрос:** Что делать, если на ценнике указана одна цена, а на кассе пробивают другую?

Ответ:

Для начала нужно потребовать у кассира пробить товар по ценнику или вернуть деньги. Затем - вызвать администратора магазина. В случае отказа, у вас есть право потребовать объяснить и разрешить ситуацию в соответствии с законодательством. Согласно Кодексу РФ об административных правонарушениях, предоставление недостоверной информации о цене товара - обман потребителей. Если администратор игнорирует ваши просьбы, просите «Книгу жалоб и предложений». В этом вам точно не могут отказать. В противном случае магазин рискует быть оштрафованным (ст.14.15 КоАП РФ). В книге со всеми подробностями опишите возникшую ситуацию. Укажите дату, время инцидента, наименование товара, сумму на ценнике и по чеку, оставьте свои контактные данные, чтобы вам могли ответить. Сделать это обязаны в течение 5 дней с момента записи в книгу.

Оставьте письменную претензию руководству магазина с подробным описанием инцидента. Требуйте в претензии возврата ценовой разницы между акционной стоимостью товара и той, что в чеке. Претензию пишите в двух экземплярах, один из которых, с печатью и подписью представителя магазина, оставьте себе. В случае оплаты товара по стоимости не по ценнику, письменно требуйте возврат уплаченной суммы. Ответ на претензию должен быть в течение 10-14 дней. Если представитель магазина отказывается принимать претензию, отправьте ее на адрес магазина по почте, заказным письмом с уведомлением о вручении. В таком случае у вас будет доказательство, что претензия вами написана и доставлена адресату.

Также обратитесь в надзорные органы. Напишите жалобу в Роспотребнадзор и/или подайте иск в суд, если продавец отказывается возвращать деньги.

**Вопрос:** Сдал мобильный телефон в гарантийную мастерскую. Его ремонтировали 45 дней. Приехал получить, проверил – не работает. Сказали: «Будем ремонтировать дальше». Но я хочу отказаться от покупки и получить свои деньги. Как это можно сделать?

Ответ:

Если годичный гарантийный срок еще не истек, а товар находится в ремонте более 45 дней, вы вправе сами решать, продолжать ремонт или расторгнуть договор купли-продажи. Если выбираете первое, можете потребовать выплаты неустойки. Она составляет 1 % от стоимости товара за каждый день ремонта начиная с 46-го дня (ст. 20 и 23  Закона РФ «О защите прав потребителей»).  
Если вы хотите расторгнуть договор купли-продажи, изложите свое требование в письменной форме. Сошлитесь на ст. 18, 22, 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» и укажите место нахождения товара. Вручите претензию продавцу и обязательно проследите, чтобы сотрудник, принявший ее, поставил свою подпись на втором экземпляре. Это будет служить доказательством того, что вашу претензию приняли такого-то числа. Отказать в возврате денег вам не могут, ведь недостаток, не устраненный в течение 45 дней, считается существенным, а товар, в котором он обнаружен, - некачественным.

**Вопрос: Купила дорогие туфли. Носила я их совсем недолго, однако на обеих полупарах очень сильно растянулись швы, и туфли стали просто спадать с ног. Я обратилась в магазин, но мне отказались вернуть деньги, потому что 10-дневный гарантийный срок истек и вообще они не сочли это дефектом. Как мне быть? Ведь даже кожаные стельки и специальная накладка под пятку не помогают!**

###### Ответ:

Если вы аккуратно обращались с обувью, не нарушали правил эксплуатации и уверены в том, что причина возникшей проблемы – заводской брак, а точнее скрытый дефект, который выявился в течение носки, предъявляйте претензию. Ссылаться следует на п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей». В ней сказано, что покупатель имеет право предъявлять претензии, если недостатки обнаружены после окончания гарантийного срока в пределах двух лет после приобретения товара.

Однако продавец (производитель, сервис-центр) могут потребовать, чтобы вы подтвердили, что причина дефекта – производственный брак. Установить это должна экспертиза. Но поскольку гарантийный срок на товар  уже истек, оплачивать и организовывать ее должны вы сами. Если же производственные дефекты товара подтвердятся, то магазин  (производитель, сервис-центр) обязан вернуть деньги за некачественный товар, а также оплатить экспертизу. То есть возместить вам все понесенные расходы (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».). Если магазин отказывается это сделать, придется решать вопрос в судебном порядке.

**Вопрос:** Я приобрела товар дистанционным способом, но он не подошел. Могу ли я его вернуть?

Ответ:

Потребитель вправе отказаться от товара в течение 7 дней после его передачи. Если же покупателю не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата в момент доставки, покупатель имеет право на отказ в течение 3-х месяцев с момента передачи ему товара. Это возможно, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежные средства, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. На продавцов товара дистанционным способом возложена обязанность по предоставлению информации о порядке и сроках возврата, детально должны указываться данные о продавце, его адресе, режиме работы.