

**ЮРИДИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ:**  
**КАК ВОЗВРАТИТЬ ТОВАР С НЕДОСТАТКАМИ ОБРАТНО В МАГАЗИН**  
**И ВЕРНУТЬ УПЛАЧЕННЫЕ ЗА НЕГО ДЕНЬГИ?**

Каждый из нас в современном обществе является потребителем. Купить в настоящее время можно все, что угодно: от обычных товаров до различного рода услуг. Однако, каждый раз приобретая что-либо, человек рискует получить товар не совсем того качества, какое ему обещано:

- промышленные товары могут оказаться бракованными либо с недостатками;
- услуги – некачественными;
- продукты – испорченными.

В большинстве своем вопросы, касающиеся ранее приобретенных товаров, сводятся к тому, как вернуть товар с недостатками обратно в магазин и получить уплаченные за него деньги.

Речь сегодня пойдет о недостатке товара и о том, что делать при его обнаружении.

**Итак,**

Во-первых, что такое «недостаток товара»?

В соответствии с перечнем основных понятий, используемых в **Законе «О защите прав потребителей»**,

**недостаток товара (работы, услуги) – это несоответствие** товара (работы, услуги):

- обязательным требованиям, которые предусмотрены **Законом «О защите прав потребителей»**;
- условиям договора купли-продажи, а при их отсутствии или неполноте (условий), - несоответствие обычно предъявляемым требованиям к определенному товару;
- целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора;
- образцу или описанию - при продаже товара по образцу или по описанию.

**I. Ваши действия при обнаружении в товаре недостатков:**

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать 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.

Обращаю Ваше внимание на подчеркнутую выше фразу «если они (недостатки) не были оговорены продавцом», которая означает следующее:

Например, если Вы со скидкой покупаете стиральную машину с царапиной на боку, учитывая, что при установке её (царапину) не будет видно, то это (царапина) является недостатком товара, из-за которого он и продаётся со скидкой. Именно из-за этого недостатка вы уже не сможете предъявить претензию продавцу. Однако, приобретение стиральной машины со скидкой, но с недостатком (царапина), на который Вы согласились, не лишает Вас права предъявлять претензии продавцу в отношении любого другого недостатка (кроме царапины).

**Остановимся на каждом пункте более подробно:**

**1. Право потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);**

**2. Право потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.**

**Обязанности продавца при поступлении данных требований:**

После получения от потребителя требования о замене товара с недостатками продавец обязан:

- заменить такой товар в течение 7 дней со дня предъявления такого требования;
- при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования;

*(дополнительной проверки мы коснемся чуть позже)*

- Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, то замена должна быть проведена в течение 30 дней (в течение месяца) со дня предъявления такого требования.

Если для замены товара нужно более 7 дней, то, по вашему требованию, продавец в течение 3 дней обязан безвозмездно предоставить Вам во временное пользование на период замены товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами и обеспечить доставку товара за свой счет.

**Важно:**

Данное правило не распространяется на следующие товары:

**ПЕРЕЧЕНЬ  
ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ  
ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД  
РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА**

*(Утвержден Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998)*

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;

2. Мебель;

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами);

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары);

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

**3. Право потребовать соразмерного уменьшения покупной цены**

Предположим, Вы обнаружили в товаре недостаток, но согласны оставить у себя приобретенный товар (например, с царапиной), но при этом требуете соразмерного уменьшения покупной цены.

**Что такое «соразмерное уменьшение» покупной цены?**

Вы предлагаете продавцу уменьшить цену на 20% (например, 20 рублей), а продавец согласен только на 5% (5 рублей). Вы, Естественно, Вы с продавцом не приходите к общему мнению и имеете право обратиться в суд за защитой данного нарушенного продавцом права.

При этом решать только Вам, готовы ли Вы потратить, прямо скажем, немало времени в связи с обращением в суд для того, чтобы «выиграть» 15 рублей. Стоит ли игра свеч?

При таких обстоятельствах я рекомендовал бы следующее:

Договариваться с продавцом о цене, при этом рассматривать возможность уступить, но, разумеется, в пределах разумного, либо воспользоваться любым другим правом, которые предоставляет Вам **Закон «О защите прав потребителей»:**

- *потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);*
- *потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;*
- *потребовать 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 сумм.*

#### **4. Право потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом**

Речь здесь идет о гарантийном ремонте. Для этого Вы доставляете товар продавцу, он отправляет его в сервисный центр, и через некоторое время Вы получаете отремонтированный товар.

Срок ремонта не может быть более 45 дней.

Обращаю внимание на то, что дни считаются календарные, а не рабочие (на что обычно могут ссылаться продавцы).

##### **Единственное исключение:**

если 45-ый день приходится на выходной или праздничный день, то последним днем устранения недостатка товара будет считаться ближайший рабочий день.

##### **Важно:**

не рекомендую производить ремонт своими силами, поскольку в данном случае Вам будет крайне затруднительно потребовать у продавца возмещения понесенных Вами затрат на ремонт (возмещения расходов на исправление недостатков товара потребителем).

Требование незамедлительного безвозмездного устранения недостатков так же предусматривает для Вас возможность получить на время ремонта аналогичный товар во временное пользование.

#### **5. Право 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**

Вы можете отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

##### **Следует обратить внимание на следующее:**

- если цена товара поднялась, то Вы можете потребовать сумму, равную этой цене;
- если цена снизилась, то Вам должны вернуть ту сумму, которую Вы заплатили при покупке товара.

При этом, по требованию продавца и за его счёт, Вы должны будете вернуть товар с недостатками.

В соответствии со **ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей»**, доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг:

- для ремонта;
- уценки;
- замены;
- возврат потребителю

- осуществляются силами и за счет продавца.

В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

## **II. Проверка (дополнительная) качества товара**

Проверку качества проводят уполномоченные представители продавца (изготовителя), чаще всего - это сотрудники магазина, в котором товар был приобретен.

Однако, поскольку сотрудники магазина обычно они не обладают нужной квалификацией, а также, если недостатки выражены неявно или нет их внешних проявлений, трудно провести проверку качества товара. Например, если недостатки можно выявить только при длительном исследовании. В данном случае проверку выполняет авторизованный сервисный центр, сотрудники которого обладают необходимой квалификацией и оборудованием для полного исследования товара.

Проверку качества проводят следующими способами:

- исследуют товар (путем осмотра, вскрытия корпуса и т.д.);
- анализируют внешний вид и содержание товара на соответствие заявленным свойствам;
- проверяют товар согласно руководству по эксплуатации.

### III. Технически сложный товар

В случае обнаружения недостатков в технически сложном товаре, Вы вправе:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы;
- предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула);
- предъявить требование о его замене на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Такие требования могут быть удовлетворены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара.

По истечении 15 дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;  
*- существенный недостаток товара (работы, услуги) - 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;*

- нарушение установленных **Законом «О защите прав потребителей»** сроков устранения недостатков товара;  
*- если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней.*

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

*- означает следующее:*

Например, Вы желаете отказаться от исполнения договора купли-продажи недавно приобретенного мобильного телефона по причине того, что он, скажем, «не ловит сеть».

Продавец отправляет данный товар для проведения дополнительной проверки качества товара, срок которой не может превышать 20 дней.

По истечении указанного срока (20 дней) Вы получаете данный товар с комментариями продавца о том, что товар исправен.

Но Вы точно знаете, что мобильный телефон однажды уже «подвел», и нет никакой гарантии в том, что подобная ситуация не повторится.

Через некоторое время указанный недостаток проявляется вновь, и Вы снова обращаетесь к продавцу с описанием данной проблемы.

Продавец снова отправляет данный товар для проведения дополнительной проверки качества товара, срок которой не может превышать 20 дней.

Таким образом, в общей сложности Вы не пользуетесь мобильным телефоном в течение года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

В данной ситуации Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы даже по истечении 15 дней со дня покупки.

### **ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ**

*(Утвержден Постановлением Правительства РФ № 924 от 10.11.2011)*

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.

#### **• Сроки, в которые продавец должен удовлетворить Ваши требования:**

- замена товара – 7 дней (при необходимости дополнительной проверки качества - 20 дней);
- устранение недостатка продавцом – не более 45 дней;
- безвозмездное предоставление на период ремонта аналогичного товара – 3 дня;
- возврат денег за товар ненадлежащего качества – 10 дней;
- возмещение расходов на устранение недостатков – 10 дней;
- соразмерное уменьшение покупной цены – 10 дней;
- возмещение убытков, причинённых отказом от исполнения договора купли-продажи – 10 дней.

--

**Консультирует:**

**Адвокат Адвокатской палаты Кировской области Конышев Матвей Владимирович;**

**Источник: <http://konyshev.com>**

**При копировании и размещении активная ссылка на источник и указание автора обязательны!!!**

**Записаться на прием к адвокату можно по телефонам:**

**+7 (8332) 461031, +7 912 826 10 31**

**или по e-mail: [461031@bk.ru](mailto:461031@bk.ru)**