

Если Вы купили товар ненадлежащего качества, Вы имеете право предъявить продавцу (изготовителю) требования - какие именно, зависит от степени серьезности недостатков и от времени их обнаружения.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Продавец (изготовитель) обязан в срок выполнить Ваши требование, если он нарушает сроки, то он обязан выплачивать Вам неустойку (в размере 1% от цены товара за день просрочки).

Что такое товар ненадлежащего качества

Товар ненадлежащего качества - это товар, имеющий недостатки или существенные недостатки. При покупке товара с недостатками Вы имеете право предъявить продавцу и/или изготовителю товара ряд требований - в том случае, если наличие этих недостатков не было оговорено продавцом.

Может быть проведена проверка качества товара

Когда Вы обратитесь к продавцу (изготовителю) с требованиями относительно недостатков товара, он *обязан принять у Вас товар*, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Вы вправе участвовать в проверке качества товара (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если возник спор о причинах возникновения недостатков, то должна быть экспертиза

Если возник спор о причинах возникновения недостатков, то должна быть экспертиза. Продавец (изготовитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет. Вы вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Кто оплачивает экспертизу

Экспертиза проводится за счет продавца (изготовителя), но если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), то Вы обязаны возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Ваши права при покупке товара ненадлежащего качества - 5 требований на выбор.

При покупке товара ненадлежащего качества (в том случае, если недостатки товара не были оговорены продавцом) Вы вправе по своему выбору потребовать (п. 1 ст. 18 Закона РФ «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 соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

Вместо предъявления этих требований Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет Вы должны вернуть товар с недостатками.

Вы вправе предъявить любое из этих требований, но только одно. Вы не обязаны мотивировать, почему Вы предъявляете именно это требование.

При этом Вы вправе потребовать также **полного возмещения убытков**, причиненных Вам в связи с недостатками купленного товара.

В отношении технически сложного товара

потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Какие товары относятся к технически сложным

В настоящее время действует Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.

В него входят, к примеру:

- Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры;
- Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки;
- Цифровые фото- и видеокамеры, телевизоры;
- Холодильники, морозильники;
- Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.

**Срок, в который Вам обязаны заменить товар, -
7 дней или 20 дней или 1 месяц**

Ваше требование о замене товара с недостатками должно быть удовлетворено в срок 7 дней со дня предъявления требования, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в срок 20 дней со дня предъявления требования (п. 1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если на день Вашего требования отсутствует нужный для замены товар, то Ваше требование должно быть удовлетворено в срок 1 месяц со дня предъявления требования.

**К кому обращаться с требованием о
возврате товара**

Требование об отказе от исполнения договора купли-продажи товара Вы можете предъявить и продавцу, и изготовителю, а также уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

**К продавцу обращаться выгоднее - он
обязан возместить все убытки**

Но если Вы обращаетесь к продавцу (а также к уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю), Вы вправе потребовать от него возмещения *всех убытков*, связанных с покупкой этого товара, а изготовитель обязан возместить только цену товара (п. 3 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Например, Вы купили холодильник и доставили его за свой счет, холодильник сломался и Вы решили расторгнуть договор и вернуть некачественный товар. Если Вы возвращаете холодильник продавцу - Вы вправе потребовать возместить Вам и стоимость товара и его доставку, а если изготовителю - только стоимость товара.

Прокуратура Костромской области



Прокуратура Костромской области

г. Кострома, ул. Ленина, д.2,
телефон доверия: 84942-35-78-71
https://epp.genproc.gov.ru/web/proc_44

Прокуратура
Костромской области



**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЧТО
ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КУПИЛ
НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР?**

г. Кострома, 2023 год