



**Возврат товара ненадлежащего качества** – это законное право каждого гражданина, закрепленное Гражданским кодексом РФ и Федеральным законом «О защите прав потребителей» (№ 2300-1). В соответствии со ст. 18 ФЗ «О защите прав потребителей», если потребитель приобрел товар или услугу несоответствующего качества и при этом не был уведомлен продавцом о существующих недостатках товара, он имеет право действовать несколькими способами:

- осуществить возврат товара ненадлежащего качества, расторгнув договор купли-продажи и получив назад уплаченные за товар денежные средства;
- потребовать устранить выявленные недостатки товара за счет продавца, либо устранить такие недостатки самостоятельно, после чего истребовать с продавца потраченные на это финансы;
- вернуть товар несоответствующего качества и потребовать замены его на аналогичный или же иной товар при условии компенсации разницы в цене; требовать соразмерного уменьшения покупной цены.

Отсутствие у покупателя товарного чека или иного документа, подтверждающего факт приобретения товара, не является основанием для отказа в его принятии. Доказать факт покупки можно с помощью показаний свидетелей, фото- и видеодоказательств, иными незапрещенными законом способами.



МБУК «Межпоселенческая библиотека Выборгского района»

Центр правовой информации  
г. Выборг, ул. Рубежная, 18,  
Ул. Пионерская, 4

Телефон: (81378)200 59  
Эл. почта: [bibinternet@yandex.ru](mailto:bibinternet@yandex.ru)  
ВКонтакте: <http://vk.com/bibpravo>

МБУК «Межпоселенческая библиотека Выборгского района»

**Возврат (обмен)  
товара  
ненадлежащего  
качества**



**Памятка  
потребителю**



### Порядок действий по возврату товара

1. Обратиться к продавцу (вне зависимости от того, где вы приобрели товар: в магазине, на рынке или любой другой торговой точке) и рассказать о возникшей проблеме. Для продавца, который дорожит своей репутацией, достаточно устного обращения покупателя, чтобы обменять испорченную вещь или устранить ее недостатки. Если представитель продавца отказывается принять товар или отказывает в иных ваших законных требованиях, необходимо написать заявление (претензию) на имя руководителя магазина, где товар был приобретен. Важно подчеркнуть, что ответ вам должны дать в течение 10 дней.

2. Через 10 дней либо руководитель торговой организации примет вашу позицию и реализует ваше право на возврат товара ненадлежащего качества, либо будет назначена независимая экспертиза для выяснения причин ухудшения качественных характеристик товара. В случае если продавец докажет, что ухудшение произошло по вашей вине, то он вправе потребовать от вас возмещения стоимости проведенной экспертизы и отказать как в обмене товара, так и в расторжении договора купли-продажи.

3. Если вы сомневаетесь в результатах проведенной продавцом экспертизы, то можете провести собственную независимую экспертизу или оспорить решение продавца в суде. В последнем случае необходимо составить исковое заявление и подкрепить его имеющимися у вас доказательствами (в т. ч. чеками, договорами, копиями претензий и заявлений и т. п.), после чего подать иск в суд. В соответствии с действующим законодательством, исковое заявление подается по месту нахождения ответчика.

Местом нахождения юридического лица или индивидуального предпринимателя является его юридический адрес или адрес постоянного места жительства. Но ст. 17 ФЗ «О защите прав потребителей» предусматривает для граждан, приобретших товар ненадлежащего качества, возможность обращения в тот или иной суд по своему усмотрению. Например, по месту нахождения филиала продавца, месту жительства или пребывания истца (покупателя) или по месту заключения договора (в том населенном пункте, в котором был куплен некачественный товар).

4. На основании решения суда восстанавливается право потребителя. При этом покупатель может выбрать способ восстановления права (то есть вариант дальнейшего развития событий – взыскать деньги, произвести обмен и т. п.).

### Отстаиваем право по возврату товара ненадлежащего качества

1. Обратиться за восстановлением нарушенного права потребитель может не позднее 2 лет с момента обнаружения недостатков товара.



2. При обращении в суд вы можете не только добиться восстановления своего права, но также взыскать с недобросовестного продавца стоимость проведения независимой экспертизы, услуг юриста, моральный ущерб.

3. Помимо судебной защиты потребитель имеет право обратиться в иные органы: Роспотребнадзор, отдел по защите прав потребителей при местной администрации. Обращение составляется в свободной форме, обязательно в письменном виде.

4. Если вы обращаетесь с требованием к продавцу о возврате денежных средств, но вам отказывают, то вы можете защищать свои права в суде.

5. Если продавец отказывается принимать от вас заявление, отправьте его по почте, с уведомлением о вручении. Если же продавец откажется принять письмо, на уведомлении почтовый работник зафиксирует отказ.

### Обмен товара ненадлежащего качества

Механизм действий покупателя в данном случае точно такой же, что и в случае возврата денег.

Для обмена товара вам нужно обратиться к продавцу. Если устного обращения оказалось недостаточно, и вам было отказано в удовлетворении требований, то подается письменное заявление на имя руководителя. Далее все зависит от того, удовлетворит ли ваше законное требование руководство. Если да, то инцидент можно будет считать исчерпанным, а если нет, то придется обращаться в суд.

Кроме того, у вас есть право поменять некачественный товар на аналогичный или любой другой из тех, что имеются в наличии у продавца. Разница в цене товаров (если она есть) должна быть вам компенсирована.

### Что делать, если оказана некачественная услуга?

В соответствии со ст. 29 ФЗ «О защите прав потребителей», заказчик имеет право требовать:

- уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- выполнения другой работы из аналогичных материалов или устранения имеющихся недостатков за счет исполнителя;
- расторжения договора на оказание услуг (выполнение работ);
- полного возмещения вреда.

Кроме того, исполнитель обязан уплатить неустойку за нарушение сроков или иных пунктов договора. Если размер неустойки не установлен, то пени можно рассчитать по ставке рефинансирования. На устранение нарушений законом отводится 20 дней.

