В преддверии новогодних и рождественских праздников, когда все мы традиционно совершаем много покупок, Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай призывает потребителей максимально обдуманно относиться к своим приобретениям.

Отказ продавцов в обмене и возврате денег за приобретенный товар остается одной из наиболее распространенных тем обращений, поступающих в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай. В текущем году к сотрудникам Управления и Центра к гигиены и эпидемиологии в регионе поступило 265 подобных обращений.

Обращаем внимание потребителей, что постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 утвержден Перечень непродовольственных товаров **надлежащего** качества,
не подлежащих обмену и возврату.
В данный Перечень включены различные группы товаров, в том числе изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные; изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные камни; технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года; парфюмерно-косметические товары; товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; непериодические издания, гражданское оружие и другие товары.

Возврат товара **ненадлежащег**о качества предусмотрен статьей 18 Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1): 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.

В отношении технически сложного товара (автомобили, мобильные телефоны, телевизора и другие, соглсно Перечню технически сложных товаров) 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 аналогичный товар или на другой товар с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15-ти 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 сроков устранения недостатков товара;

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

В соответствии с п.5 ст.18 Закона № 2300-1, продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), обязан

принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара, в которой потребитель вправе участвовать (желательно сообщить об этом письменно).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать
при ее проведении.

Для реализации вышеуказанных требований потребителю необходимо обратиться с письменной претензией в адрес продавца товара (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) изложив в ней суть проблемы и четко сформулировав одно из требований. Претензия составляется в 2-х экземплярах. Порядок вручения претензии: один экземпляр вручается ответственному лицу предприятия под роспись (с указанием фамилии и должности) с отметкой о дате вручения на втором экземпляре, который остаётся у потребителя. Если это сделать невозможно, один экземпляр направляется в адрес организации заказным письмом с уведомлением о вручении.

Предъявление письменной претензии позволит избежать последующих споров о дате обращения по поводу выявленного недостатка, а также о том, какое требование предъявлялось потребителем (например, Вы просили возврат денег, а не гарантийный ремонт).

Сроки удовлетворения требований потребителя

Требование о безвозмездном устранении недостатков в товаре должно быть удовлетворено незамедлительно, если иной срок устранения недостатков товара не определен соглашением сторон в письменной форме. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней, при этом гарантийный срок на товар продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня Вашего обращения с этим требованием до дня выдачи товара из ремонта (ст. 20 Закона № 2300-1).

Требование о возмещении расходов на устранение недостатков; о возврате уплаченной за товар денежной суммы; о соразмерном уменьшении цены товара должно быть удовлетворено в течение 10-ти дней со дня предъявления требования (ст. 22 Закона № 2300-1).

Требование о замене товара с недостатком должно быть удовлетворено в течение 7-ми дней со дня предъявления требования, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в течение 20-ти дней со дня предъявления требования. Если на день Вашего требования отсутствует нужный для замены товар, то Ваше требование должно быть удовлетворено в течение 1 месяца со дня предъявления требования (ст. 21 Закона
№ 2300-1).

За нарушение указанных сроков удовлетворения требований потребителя продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара (ст. 23 Закона № 2300-1).

В случае неудовлетворения заявленных требований, потребитель вправе обратиться за защитой нарушенных прав в суд. В соответствии со ст. 17 Закона РФ № 2300-1 иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору потребителя в суд по своему месту жительства или пребывания, по месту нахождения организации либо по месту заключения или исполнения договора.