



В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай продолжают поступать обращения граждан с вопросами о правах потребителей в случаях, когда купленный товар оказывается некачественным.

В случае обнаружения покупателем недостатков в товаре (в том числе если недостатки выявлены в процессе эксплуатации товара в пределах гарантийного срока или срока годности) он вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и требовать от продавца возврата уплаченных за товар денежных средств. В этом случае покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками ([п. п. 4](#)

,
[5 ст. 503](#)

Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ),
[ст. 18](#)

,
[ст. 19](#)

Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

1. По общему правилу вы вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата денежных средств за недостатки товара в следующие сроки ([ст. 19](#) Закона):

- в течение гарантийного срока;
- в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи вам товара, если гарантийный срок не установлен. Более длительные сроки могут быть установлены законодательством или договором купли-продажи.

Если товар является технически сложным (например, это автомобили, мотоциклы, смартфоны, компьютеры, ноутбуки), вы вправе требовать возврата уплаченных за него денег (независимо от существенности недостатков) в течение 15 дней со дня передачи вам товара. Указанный срок исчисляется с даты, следующей за днем передачи товара. Позднее вы можете предъявить указанные требования лишь в определенных случаях ([п. 1 ст. 18](#)

Закона;

[Перечень](#)

, утв. Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924):

- при обнаружении существенных недостатков товара;
- в случае нарушения продавцом установленных сроков устранения недостатков товара;
- если из-за неоднократного устранения различных недостатков товар невозможно использовать более 30 дней (в совокупности) в течение любого года гарантийного срока.

2. Далее вам необходимо составить письменную претензию и представить ее продавцу. Претензия составляется в свободной форме с указанием исполнителя услуги (наименование юридического лица либо Ф.И.О. индивидуального предпринимателя), в которой следует подробно описать суть проблемы и изложить свое требование.

Документ рекомендуем составить в двух экземплярах: один вручается руководителю или другому ответственному лицу торговой организации, на втором экземпляре ответственное лицо ставит отметку о дате вручения (с указанием Ф.И.О, должности), который остается у вас.

В случае отказа от принятия претензии необходимо направить её заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, на фактический и (или) юридический адрес организации.

Возвратить уплаченную за товар денежную сумму продавец (изготовитель, импортер) обязан в течение 10 дней со дня предъявления требования ([ст. 22](#) Закона).

3. Если в добровольном порядке исполнитель услуги отказывается выполнить ваше требование, то имея в наличии доказательства, подтверждающие факты отказа продавца от возврата денег, вы вправе обратиться в суд.

В соответствии со ст. 17 Закона, иск в суд направляется по месту жительства или по

месту пребывания потребителя, либо по месту нахождения ответчика, либо по месту заключения или исполнения договора.

В соответствии со ст. 89 ГПК РФ и ст. 17 Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей).

В случае нарушения срока удовлетворения требования потребителя, согласно ст.22 Закона продавец, допустивший такое нарушение, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Кроме того, в соответствии со ст.15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Консультацию по вопросам ваших потребительских прав вы можете получить в Управлении Роспотребнадзора по РА по адресу: Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173 тел. 8 (38822) 6-42-41.