**Вопросы-ответы.**

**Когда проводится проверка качества товара, а когда - экспертиза и кто ее оплачивает?**

Проверка качества осуществляется силами магазина, она бесплатна для потребителя. Во время проверки качества выявляются имеющиеся в товаре недостатки и причины их возникновения. На этом первый этап проверки закончен.  
Если в результате проверки качества товара обнаружено, что недостатки товара возникли после его передачи покупателю, вследствие нарушения установленных правил использования, хранения и транспортировки, либо действий третьих лиц или непреодолимой силы, то в бесплатном ремонте последует отказ.  
В случае, когда купивший не согласен с выводами, сделанными в результате проверки, т.е. возник спор о причинах возникновения недостатков в товаре, то магазин обязан провести его экспертизу. Это второй этап проверки. Экспертиза - исследование каких-либо вопросов, решение которых требует специальных знаний, с предоставлением мотивированного заключения.  
Первоначально экспертизу оплачивает магазин. Экспертиза товара проводится, как правило, специальными экспертными организациями и является дополнительной проверкой качества товара с привлечением специалистов.  
Если в результате экспертизы подтверждаются выводы, сделанные при проверке качества товара, то покупатель обязан возместить магазину расходы по проведению экспертизы, а также связанные с ее проведением затраты на хранение и транспортировку товара.  
В случае несогласия с выводами экспертизы покупатель вправе оспорить ее в судебном порядке.

**По какой цене мне должны продать товар, если в торговом зале указана одна цена, а на кассе товар пробили по более высокой цене? На вопрос, почему цена на товар не соответствует заявленной, кассир ответила, что после переоценки товара, не успели поменять ценник в торговом зале.**

Согласно п.2 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информация о товаре в обязательном порядке должна содержать цену в рублях. Цена товара является существенным условием договора купли-продажи и должна быть одинаковой для всех покупателей, понятна покупателю, так как она является одним из оснований для осуществления правильного выбора покупателя.  
Согласно п. 19 Правил продажи отдельных видов товара, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.  
Информация о цене должна быть понятна потребителю и доведена до него до совершения покупки. Поэтому, продавец обязан передать потребителю товар, в соответствии с ценой указанной на ценнике товара.

**В квартире вместо горячей бежит теплая вода. Куда обращаться и какие права у потребителя?**

Для досудебного урегулирования спора потребителям необходимо предъявить претензию исполнителю коммунальной услуги, который указан в платежном документе о перерасчете за некачественную услугу, а так же о прекращении оказания некачественной услуги. В соответствии с СанПиН 2.1.4.2496-09 температура горячей воды для конечного потребителя должна составлять от 60°C до 75°C. Допустимое отклонение температуры горячей воды в ночное время (с 0.00 до 5.00 часов) - не более чем на 5 °C, в дневное время (с 5.00 до 00.00 часов) - не более чем на 3 °C. За каждые 3 °C отступления от допустимых отклонений температуры горячей воды размер за расчетный период, снижается на 0,1%. Если температура горячей воды для потребителя составляет менее 40 °C, она оплачивается по тарифу холодного водоснабжения.

Если требования не удовлетворяются добровольно, спор может быть разрешен только судом (статья 11 ГК РФ). В соответствии с п. 3 ст.17 Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

**Заказали мебель по каталогу. Мебель не доставлена. Можно ли отказаться от товара?**

В соответствии с п.4 ст.26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 № 2300- I «О Защите прав потребителей»: «Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

За нарушение предусмотренных сроков, продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере одного процента цены товара.

Вы вправе обратиться к продавцу с письменной претензией, указав в ней Ваши требования. Вы вправе обратиться к продавцу с письменной претензией, указав в ней Ваши требования. Один экземпляр претензии вручается продавцу, другой остаётся у Вас с отметкой о дате вручения и печатью организации. Если это сделать невозможно, один экземпляр направляется в адрес организации заказным письмом с уведомлением.

**Купил обувь, на чеке увидел, что гарантия 30 дней. Через 45 дней лопнула подошва. Что делать? Могу ли я требовать деньги за некачественный товар, если срок гарантии уже закончился?**

Если проблемы с обувью случились после окончания срока гарантии, но это ещё не повод для огорчения.

В этом случае вам необходимо руководствоваться пунктом 5 статьи 19 Закона "О защите прав потребителей":

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Для справки. Статья 18 позволяет вам:

- 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 и по требованию продавца возвратить товар с недостатками.

При этом право выбора одного из перечисленных выше вариантов принадлежит только вам, а не продавцу!

Доказать, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю, можно с помощью независимой экспертизы. Таких организаций достаточно много – вам нужно самому выбрать одну из них, исходя из удобного для вас места нахождения и «ценника». Оплачивайте экспертизу, и обязательно сохраняете все документы (договор, чек и т.д.).

Эксперт должен установить (и зафиксировать это в своем письменном заключении!) причину возникновения недостатка в товаре, т.е. зафиксировать, что он возник из-за (допустим) производственного брака и вашей вины в случившемся нет.

Получив положительное для вас заключение экспертизы, отправляйтесь в магазин. Иногда для разрешения проблемы бывает достаточно просто предъявить продавцу заключение эксперта и ваши требования удовлетворяются.

И, главное, продавец обязан возместить расходы, которые вы понесли, оплачивая экспертизу. Вот тут вам и пригодятся документы из экспертизы – их необходимо предъявить продавцу.

Если продавец отказывается удовлетворять ваши требования, в том числе об оплате расходов на экспертизу, пишите письменную претензию.

**Я приобрела два одинаковых покрывала на кровати. Однако они не подошли по расцветке и фасону к интерьеру комнаты. Продавец отказывается возвращать деньги, утверждая, что такие товары не подлежат возврату и обмену. Имею ли я право на возврат денег?**

Покрывала не относятся ни к одному из пунктов Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55). Они включены в раздел «Продукция текстильной промышленности (без пряжей, тканей, нетканых материалов и трикотажных изделий)», подраздел «Галантерея текстильная» Общероссийского классификатора продукции, утвержденного постановлением Госстандарта России от 30 декабря 1993 года № 301. Следовательно, покрывала подлежат возврату и обмену.

В соответствии с положениями ст. 25 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», изначально у потребителя возникает право на обмен соответствующего товара на аналогичный подходящий товар. Возврат денег возможен лишь в том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Обмен или возврат возможны в течение 14 дней, не считая дня покупки. При этом обязательно, чтобы товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы,

**Купили детскую смесь. Дома выяснилось, что смесь не того производителя о котором говорил врач. В магазине категорически отказали в обмене. Прав ли магазин?**

Ответ: Магазин прав. Обмен/возврат качественных продовольственных товаров не предусмотрен Законом РФ от 7 февраля 1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» статья 25.

**Можно ли вернуть деньги за неиспользованные подарочные сертификаты?**

Судебная коллегия по гражданским делам Верховного Суда Российской Федерации установила, что приобретение физическими лицами у розничных продавцов сертификатов на оплату товаров, а также купля-продажа товаров с использованием указанных сертификатов регулируются нормами Закона "О защите прав потребителей", а приобретенные потребителем сертификаты являются авансом будущей оплаты товара (Определение Верховного суда Российской Федерации от 13 октября 2015 г. N 57-КГ15-7).

Пока товар еще не передан покупателю продавец является его собственником, следовательно договор купли-продажи еще не заключен.

Поскольку статьей 421 Гражданского кодекса РФ установлено, что граждане и юридические лица свободны в заключении договора, Вы имеете право отказаться от заключения договора купли-продажи до передачи вам товара, а также потребовать у продавца оплаченного аванса за товар в счет возврата за подарочные сертификаты.

В случае отказа в удовлетворении Ваших требований или оставление претензии без ответа решение вопроса о возврате денежных средств за неиспользованный сертификат возможно исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса РФ и п.1 ст. 17 Закона, защита нарушенных прав потребителя осуществляется судом.

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992

№ 2300-1 «О защите прав потребителей» Вы вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика.

При этом в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона РФ при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав.

**Год назад я приобрел лампочку за 85 рублей. Так как перегорела, я принес ее в магазин для замены, так как гарантийный срок еще не истек, но при этом увидел, что цена лампочки на сегодняшний день 45 рублей. Я обратился к продавцу с просьбой вернуть разницу в цене, однако продавец мне в этом отказал. Правомерен ли отказ продавца?**

Согласно ст. 24 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» при замене товара ненадлежащего качества на товар той же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчет цены товара не производится.

Лишь в том случае, если потребитель предъявляет требование о возврате стоимости некачественного товара, он вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

В этом случае продавец прав.

**Я сдал свой фотоаппарат в магазин для проведения гарантийного ремонта. В квитанции указано, что срок устранения недостатков 45 дней. Через 2 месяца я написал заявление на возврат денег за фотоаппарат, т.к. фотоаппарат так и не отремонтировали (якобы нет нужных запчастей). Прошел почти месяц, деньги так и не вернули. Планирую обращаться в суд. Как рассчитать неустойку за просрочку?**

В соответствии с пунктом 1 статьи 23 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», в случае нарушения установленных законом сроков удовлетворения требований потребителя, продавец уплачивает неустойку в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки. Срок удовлетворения требования о возврате уплаченной за товар денежной суммы составляет 10 дней (см. статью 22 вышеуказанного Закона).

**Какие документы вправе требовать продавец при возврате или обмене товара надлежащего качества?**

При возврате или обмене товара продавец имеет право потребовать от потребителя предъявить документ, подтверждающий оплату (чек, квитанцию и т.д.) (абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона РФ от 7 февраля 1992 № 2300- I «О защите прав потребителей» / далее по тексту Закон/). Вместе с тем утрата кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, - не основание для отказа в удовлетворении требований. Потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий (п. 5 ст. 18, абз. 3 п. 1 ст. 25 Закона).

Если потребителю возвращаются деньги, для заполнения расходного кассового ордера и соблюдения правил ведения кассовых операций продавец вправе требовать еще и документ, удостоверяющий личность (п. 6.1 Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У).

**На сайте Интернет-магазина оформил заявку на покупку сотового телефона. Оплата стоимости телефона производилась на почте при получении товара. Дома вскрыв упаковку и проверив работоспособность данного сотового телефона, я обнаружил что телефон не включается. Как поступить в данной ситуации? На что я имею право согласно Закону о защите прав потребителей?**

Ответ. Если в товаре имеются недостатки, то тут уже нет зависимости от того, как именно он куплен, через Интернет или в обычном магазине. В случае покупки некачественного товара через Интернет вы можете воспользоваться статьями 18 – 24 Закона РФ «О защите прав потребителей».

В частности, в соответствии с данными нормами, при обнаружении недостатков в товаре, покупатель имеет право:

поменять товар на другой, такой же марки;

поменять товар на другой, иной марки, цена в этом случае пересчитывается;

уменьшить стоимость товара, с учетом выявленных недостатков;

устранить недостатки на счет продавца или производителя;

вернуть товар продавцу и получить за него оплаченные деньги.

Требование нужно предъявить продавцу письменно, направив письменную претензию заказным письмом с уведомлением о вручении. Обязательно указать в претензии, наименование, марку, модель, номер аппарата, когда и за какую цену Вы его приобрели. К претензии нужно приложить заранее сделанные копии документов, подтверждающих приобретение Вами аппарата, а так же копию гарантийного талона. Ваши требования должны быть удовлетворены продавцом согласно закону о защите прав потребителей.