**Защита прав покупателей товаров**

Вопросы защиты прав покупателей товаров сами по себе очень обширны. Перечень прав потребителей товаров зависит от принадлежности товара к определенной категории, от способа покупки товара. Необходимо исходить из того, что товары бывают надлежащего качества и с недостатками, делятся на обычные и технически сложные товары, могут быть оплачены и получены в магазине или заказаны способом, исключающим непосредственное ознакомление с товаром.

**Товары надлежащего качества, без недостатков.**

По закону (ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей») потребитель имеет право обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течении 14 дней, не считая дня покупки, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.



При этом *в обязательном порядке должны быть соблюдены все следующие условия:*

*- товар не был в пользовании, сохранился его товарный вид*

*- имеются и закреплены фабричным способом бирки и ярлыки на товаре*

*- имеется документ или свидетель, подтверждающий оплату товара.*

После покупки одежды или обуви, а также других товаров, не спешите выкидывать упаковку, срезать ярлыки или бирки и приступать к использованию товара. Имеет смысл в домашних условиях повторно примерить  одежду или обувь и чуть чуть походить в ней по квартире. Только убедившись, что товар подходит по всем параметрам можно нарушать целостность ярлыков и приступать к носке на улице.

Бывают ситуации, когда продавцы злоупотребляют неосведомленностью потребителей и сразу же после оплаты товара сами срезают ярлыки и бирки, а обратившемуся через некоторое время потребителю отказывают в обмене товара, ссылаясь на нарушение целостности ярлыка и закон. Бороться с таким поведением продавцов можно только одним способом - не покупать товар без бирок и не позволять срезать ярлыки при  передаче товара, а если все же такое произошло или вещь очень нужна, то необходимо потребовать от продавца сделать отметки в товарном чеке об отсутствии в товаре бирок, ярлыков, которые заверить подписью продавца и печатью (штампиком).

В вышеуказанном правиле есть исключение – *не все товары можно обменять.* Существует Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, который включает 14 наименований товаров, которые нельзя возвратить или обменять. Например, не подлежат обмену или возврату почти все технические товары, в том числе мобильные телефоны, компьютерная техника и т.п. Если соблюдены все вышеуказанные условия и товар не входит в ограничивающий перечень, но продавец отказывает в обмене, то необходимо в течении 14 дней обратиться к продавцу с письменным [заявлением об обмене товара не подошедшего по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации Источник: ivzpp.ru](https://ivzpp.ru/downloads/20-zayavlenie-na-obmen-v-techenii-14-dney.doc) .

 По умолчанию закон предусматривает лишь обмен не подошедшего товара. Но и возврат денег возможен. Условием, при котором продавец обязан вернуть деньги, является отсутствие в продаже аналогичного товара на день обращения к продавцу. Обнаружив, что месту покупки в магазине или торговой точке на рынке, у продавца отсутствует необходимый товар, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы. Перед тем как требовать возврата денег, необходимо ознакомиться с имеющимся товаром и убедиться, что аналогичного товара, отвечающего требованиям покупателя по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации у продавца не имеется. На возврат денег по закону отводится не более 3-х дней. Если из общения с продавцом складывается мнение, что возвращать деньги он не собирается, и тем более когда 14-ти дневный срок заканчивается, требование нужно продублировать в письменной форме и вручить продавцу [заявление о возврате денег за товар не подошедший по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектацииик: ivzpp.ru](https://ivzpp.ru/downloads/21-zayavlenie-vozvrat-deneg-v-techenii-14-dney.doc) .

**Товары приобретенные дистанционным способом.**

 Договор купли-продажи товара может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, телевизионной, почтовой, радиосвязи и других средств связи или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора способами - дистанционный способ продажи товара. Продажи товаров через интернет-магазины являются одним из способов дистанционных продаж. Если покупатель не мог ощутить воочию товар при заказе, то *закон (ст.26 Закона РФ «О защите прав потребителей») наделяет его правом отказа от товара в любое время до передачи товара и в течении 7 дней после передачи товара. Объяснять причины отказа в таком случае не требуется.* *При передаче товара продавец обязан в письменной форме довести до потребителя информацию о порядке и сроках возврата товара. Если такую информацию продавец не довел до покупателя, то последний вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.*Требование об отказе от товара в письменном виде ([заявление](https://ivzpp.ru/downloads/22-zayavlenie-vozvrat-tovara-deneg-distancionnaya-prodazha.doc)) направляется продавцу, способом подтверждающим получение (заказное письмо с уведомлением, в идеале с описью).

Что же касается товаров ненадлежащего качества (с недостатками), приобретенных дистанционным путем, то требования по ним разрешаются в том же порядке, как и в отношении товаров, приобретенных обычным способом в магазине или на рынке.

Товары с недостатками, ненадлежащего качества.

Права потребителей в отношении товаров с недостатками зависят от того к какой категории относится товары - к технически сложным товарам или всем остальным.

 По всем товарам в течении 2 лет, по технически сложным товарам в течении 15 дней со дня передачи товара, потребитель при обнаружении в товаре недостатка производственного характера вправе заявить одно из предусмотренных законом требований. Это может быть соразмерное уменьшение цены, безвозмездное устранение недостатка (ремонт), замена товара или возврат уплаченных за товар денег. *Право выбора требования принадлежит исключительно потребителю.* Именно покупатель определяет, что именно требовать. Не нужно никогда слушать продавца, навязывающего свое видение спорной ситуации, действующего исключительно в своих интересах, а необходимо руководствоваться законом. Если устного обращения потребителя для разрешения спорной ситуации недостаточно, то нужно обращаться к продавцу с претензией. Как правило, претензии по некачественным товарам предъявляются продавцу. Но иногда бывают ситуации, когда продавец прекратил свою деятельность, и тогда требование в отношении брачного товара необходимо предъявлять импортеру или изготовителю.

 Права потребителя в отношении технических сложных товаров зависят от времени предъявления требования – вручения претензии продавцу (не путать со временем обнаружения дефекта).

Как указывалось выше в течении 15 дней со дня передачи технически сложного товара при обнаружении любого недостатка, в том числе и несущественного, потребитель вправе заявить любое предусмотренное законом требование.

 По истечению 15 дней со дня передачи товара потребитель вправе требовать замены товара или возврата денег только при наличии одного из нижеследующих условий:

- *в товаре имеется существенный недостаток*.

- *нарушен установленный законом срок устранения недостатка товара*. В данном случае имеется ввиду срок, согласованный сторонами и  указанный в документе о принятии товара в ремонт, который не может превышать 45 календарных дней. Срок устранения недостатков начинает исчисляться со следующего дня после вручения претензии об устранении недостатков или передачи товара в ремонт (если не было письменной претензии)  и включает все календарные дни, в том числе выходные и праздничные дни.

- *невозможно использовать товар в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков*. Данный пункт подразумевает, что в настоящее время имеется недостаток и в течении гарантийного года уже было произведено два или более ремонтов различных недостатков, которые в совокупности (суммарно) устранялись более 30 дней. *Особо хотелось бы подчеркнуть, что речь идет о выполненных ремонтах, которые документально подтверждаются (акты выполненных ремонтных работ и т.п.)*, а не о факте сдачи неисправного товара в ремонт, который уполномоченной организацией (АСЦ, автодилер и т.п.) не подтвержден или отнесен к категории непроизводственных дефектов – возникших по вине потребителя или действий третьих лиц.

*Обязательно необходимо запомнить, что по каждому факту ремонта технически сложного товара организация, принявшая товар для безвозмездного устранения недостатков, обязана выдать документы, содержащие сведения о дате фактической сдачи брачного товара в ремонт, о дате окончания ремонта и возврата его потребителю, сведения о недостатке и выполненных работах по устранению недостатка.* Наличие указанных документов в будущем поможет определить срок ремонта, в том числе суммарный боле 30 дней, или квалифицировать недостаток, как существенный. Если уполномоченная организация или продавец, принявший товар в ремонт, уклоняется от выдачи вышеназванных документов, то необходимо требовать их выдачи в письменном виде, основываясь на положениях п.3 ст.20 Закона РФ «О защите прав потребителей».