**1.Не работает? Сломалась? Что нужно знать о возврате бытовой техники.**

Большинство потребителей уверено, что вернуть приобретенную в магазине бытовую технику нелегкая задача.

Так подлежит ли возврату бытовая техника, в каких ситуациях это реально, в какие сроки процедура допустима?

Для многих покупателей крупная покупка, особенно дорогостоящей бытовой техники – целое событие. И потому важно, чтобы стиральная машина, холодильник, телевизор или иная техника вписалась в отведенное место в квартире. А если нет? Как быть покупателю?

Бытовая техника – такой же товар, как и многие другие. Возврат подобных товаров возможен в случаях:

-товар новый, не бывший в использовании,

-в бытовой технике выявлены дефекты.

В обоих случаях Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) обеспечивает защиту законных прав граждан: возврат качественных товаров регламентируется ст.25 Закона, вещей ненадлежащего качества – ст.18 Закона, при покупке через интернет-магазин – ст.26.1 Закона.

**Товары надлежащего качества.**

Согласно ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» вернуть приобретенную вещь в магазин потребитель вправе при следующих условиях:

-вещь не имеет признаков эксплуатации;

-все ярлыки, бирки, упаковка в целости и сохранности;

# -предмет не включен в Перечень товаров, не подлежащих возврату (утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 05.12.2019) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»)

# -имеются в наличии чек, квитанция.

# Важно, чтобы покупатель не пропустил время обращения: в ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» этот срок составляет 14 дней, считая со дня, следующего за датой покупки.

# Если бытовая техника не подошла по габаритам или не понравилась домочадцам, то при соблюдении всех упомянутых условий вернуть в магазин вроде бы можно. Но тут преградой к возврату бытовой техники становится п.11 Перечня технически сложных товаров (утвержденный Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 (ред. от 27.03.2019) «Об утверждении перечня технически сложных товаров»), гласящий, что технически сложные товары возврату не подлежат.

Перечень технически сложной бытовой техники:

системные блоки, компьютеры, ноутбуки, планшеты, принтеры, мониторы с цифровым управлением, оборудование для спутникового телевидения, цифровые игровые приставки, телевизоры, проекторы, цифровые фото- и видеоаппараты, объективы, кондиционеры, электроводонагреватели, посудомоечные машины, стиральные и кофейные машины, холодильники, морозильные камеры, лари, плиты и духовые шкафы электрические и комбинированные, часы (наручные и карманные как электрические, так и механические), электроинструмент.

# Это значит, что только покупатель, не нашедший в этом перечне своей покупки, действительно вправе вернуть вещь продавцу на протяжении 14 дней после приобретения.

# Если же вполне качественная приобретенная бытовая техника попала в Перечень, то потребитель получит отказ в своем требовании, причем продавец по закону будет прав: технически сложные товары не принимаются обратно.

# А так как большая часть всей бытовой техники – именно товары, технически сложные, то их возврат по закону невозможен, исключая случаи проявления доброй воли со стороны продавца.

# Ситуация с куплей вещей удаленным способом, т.е. через интернет несколько иная. В этом случае вернуть покупку реально в любой момент до получения товара клиентом и в течении 7 дней после, невзирая на его техническую сложность. В ст.26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» совершенно не упоминается ссылка на Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату.

# Если же продавец не проинформировал покупателя об условиях возврата, то магазину придется забрать свой товар в течении трех месяцев.

# Товары ненадлежащего качества.

#  Если купленная бытовая техника имеет дефекты, о которых продавец умолчал, то вернуть обратно такую вещь не проблема (п.1 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

#  Бытовую технику с дефектами обязаны забрать обратно, даже если это товары технически сложные, и после истечения 14 дневного периода, но при наличии таких условий:

# -обнаруженные недостатки относятся к существенным;

# -вещь неоднократно подвергалась гарантийному ремонту, но каждый раз снова выходила из строя по разным причинам.

 В п.6 ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» говорится, что продавец, изготовитель в ответе за проблемы с товарами в течении всего гарантийного срока, а если таковой не установлен, то на протяжении 2 лет.

Возврат бытовой техники обязаны оформить в случае, когда в возникновении дефектов нет вины пользователя, брак заводской, что устанавливает техническая экспертиза. Если в возникновении дефекта виновен покупатель, продавец вправе отказать в возврате товара.

**Техника, не включенная в Перечень технически сложных товаров.**

Возврат годных, качественных товаров, относящихся к разряду бытовой техники, не включенных в Перечень по условиям Закона РФ «О защите прав потребителей» возможен только при обмене на аналогичный товар, а деньги можно получить обратно в случае отсутствия техники, на которую можно обменять свою не подходящую покупку. Аналогичные товары ненадлежащего качества подлежат возврату, если торговая компания не проинформировала покупателя о наличии недостатков. Возврат товаров возможен в течении 14 дней, считая со дня, следующего за датой покупки.

**2.Можно ли осуществить возврат мебели в магазин по**

**закону о защите прав потребителей?**

Довольно часто в мебельных магазинах висит объявление: «Мебель обмену и возврату не подлежит». Сотрудники магазина также могут устно заявлять о таких правилах, принятых в их заведении.

Однако такие утверждения лукавство. Мебель – обычный товар, продажа, возврат и обмен которого регламентируется законом «О защите прав потребителей».

 Подлежит ли обмену или возврату?

 В соответствии с п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» покупателю предоставлено право вернуть некачественную мебель, имеющую существенные недостатки не только в течение действия гарантийного срока. Вернуть мебель возможно по окончании гарантийного срока, в пределах двух лет, если покупатель докажет, что недостатки возникли до передачи товара потребителю. Кроме того, согласно тому же закону, покупатель может вернуть и мебель надлежащего качества, однако у такого возврата есть существенные ограничения.

Следует знать, что покупатель имеет полное право обменять мебель, если она не подошла ему по тем или иным причинам, также покупатель не обязан объяснять и обосновывать причины возврата или обмена.

# Согласно п. 8 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (ред. от 05.12.2019) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», возврату не подлежат мебельные гарнитуры или комплекты, которые относятся к категории сложных технических изделий.

# По закону, продавец не обязан обменивать такие гарнитуры или возвращать денежные средства, уплаченные покупателем за них. Таким образом, в случае приобретения отдельного предмета мебели, например стола или дивана, покупатель может вернуть их в магазин.

# В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право вернуть мебель в магазин в срок, не превышающий 14 дней со дня ее приобретения. При обращении позже установленного срока, продавец вправе отказать покупателю в обмене или возврате.

#  В случае приобретения мебели, сделанной на заказ, действуют ст.ст.28,29 Закона РФ «О защите прав потребителей». Согласно им, покупателю предоставляется возможность вернуть мебель в ситуации когда превышены сроки устранения обнаруженных несущественных изъянов либо обнаружены существенные недостатки, доказанные с помощью экспертизы.

# Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», для того, чтобы вернуть средства, уплаченные за некачественную мебель, следует составить письменную претензию, в претензии необходимо обосновать причину возврата и указать требования покупателя (обмен, возврат, исправление недостатков и прочее). Предоставить предмет мебели для проведения независимой экспертизы. Если претензия покупателя признается обоснованной, продавец устраняет недостатки либо возвращает уплаченные средства в 10-дневный срок.

# В ситуации, когда привозится мебель другого цвета, а также отсутствуют необходимые детали или части предмета мебели или мебельного гарнитура, продавец нарушает договор, заключенный между ним и покупателем. Некомплект, неверный цвет, размер, дизайн мебели указывается в акте приема-передачи до его подписания. Если нет возможности сразу проверить доставленный товар, в акте следует написать: «Товар принял, о наличии или отсутствии недостатков сообщу после установки». При обнаружении вышеуказанных недостатков следует составить претензию и поступать аналогично действиям при покупке некачественной мебели.

# Согласно п. 3 ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», если заказанная мебель не поставляется в срок, указанный в договоре, покупатель имеет право установить новый срок, потребовать расторжения договора или потребовать выплаты неустойки. Неустойка рассчитывается за каждый день просрочки и составляет 0,5 % от стоимости товара, но не более всей суммы заказа. Требования покупателя должны быть исполнены продавцом в 10-дневный срок.

# Если же продавец не привозит мебель, то покупателю следует составить письменную претензию, в которой указывается нарушение продавцом договора между ним и покупателем. Продавец обязан вернуть денежные средства в 10-дневный срок после предъявления претензии.

# В случае, если продавец отказывается выполнить законные требования заказчика, то единственный оставшийся способ возврата денежных средств – обращение в суд с исковым заявлением к продавцу.

**3.Неправильная цена –несоответствие цены в ценнике и суммы на кассе.**

Покупки в магазинах привычное дело. Но не всегда они проходят без последствий. Часто можно наблюдать ситуацию, когда на ценнике одна цена, а на кассе другая. Как быть в этом случае? Сразу стоит оговорить, что это незаконно и покупатель вправе отказаться от товара с повышенной ценой. Как правило его оставляют на кассе.

Некоторые продавцы пользуются невнимательностью гражданина и пробивают товар по другой цене, оправдывая себя тем, что обновленная информация еще не пришла, была ревизия на складе или не хватает сотрудников в магазине.

Как же поступить. Если реальная цена отличается от ценника в торговом зале? Что делать, если сотрудники магазина категорически отказываются вернуть покупку?

**Что говорит закон о ситуации, когда продали товар дороже, чем указан на ценнике в торговом зале?**

Когда магазин открывается, он работает по следующим правилам:

- на каждый товар устанавливается определенная цена, исключая льготные категории

- приобрести товар может любой желающий

- поставщики обязаны предоставить полную и правдивую информацию о продукте, включая его стоимость

- торговая точка обязана возместить убытки, если информация о товаре была намеренно искажена, недостоверна.

Данная информация прописана в 426, 429 статьях Гражданского Кодекса РФ.

Согласно ст. 10 Закона «О защите прав потребителей» магазин обязан информировать покупателя о точной денежной плате. Ценник должен содержать полную и достоверную информацию о товаре на сегодняшний день.

Ст.12 Закона «О защите прав потребителей» позволяет расторгнуть договор купли-продажи с магазином, если последний намеренно или неумышленно исказил стоимость товара.

Ст. 22 того же Закона говорит о сроке, в который решается конфликт по причине неполной информации. Он составляет 10 дней.

Ценник должен быть определенного макета и цветовой гаммы, кратко и полно отражать информацию о товаре, отпечатан или написан от руки разборчиво. Отказ из-за того, что сотрудники не успели поменять ценник по какой-либо причине, не может рассматриваться как веский. Если покупатель заметил, что ему пробили товар с другим ценником, то он может рассчитывать:

- на возврат денежных средств магазином либо разницу между «старой» и «новой» ценой;

- продажу товара по стоимости, которая указана на ценнике в торговом зале;

- отказ в возмещении средств, мотивируя отказ по разнообразным причинам.

**Действия покупателя при отказе в возмещении денежных средств.**

В случае отказа в возмещении покупатель должен сохранять спокойствие и не угрожать кассиру. Попросить пригласить администратора. В большинстве случаев вопрос решается на этом этапе. Особенно крупные сети сильно дорожат репутацией и им проще вернуть товар или разницу, чем терять имидж. Администратор может сказать, что, например, вчера на товар распространялась акция, но сегодня она уже закончилась. Если по какой-то причине он не может продать товар по «старой» цене, то его можно вернуть в любом случае.

При категоричном отказе управляющего в возврате, обмене или продаже по приемлемой стоимости, просим книгу отзывов и предложений. Подробно указываем суть претензии с указанием даты, времени, должности и ФИО (при возможности) сотрудников. Отзыв лучше оставлять в официально-деловом стиле, без эмоциональной окраски. Обязательно отметить, чтобы Вам ответили в письменной или электронной форме. Указать контактные данные. На решение вопроса отводится максимум 15 дней. Отказать в выдаче книги отзывов и предложений магазин не имеет права, за это предусмотрен большой штраф.

Необходимо сделать фото или видео чека. Сотрудники магазина не могут отказать в его выдаче. Оригинал чека сохраняется в обязательном порядке.

При желании можно направить письменную претензию руководству магазина или сети. Делать это целесообразно, если не последовало никаких действий по Вашей записи в книге жалоб и предложений. В претензии укажите, что просите вернуть разницу между «неправильной» ценой или потребовать сумму полностью.

Если же руководство магазина проигнорировало Ваши требования, затягивает с ответом на претензию или отписывается общими фразами Вы вправе обратиться в надзорные органы.

Обращение в Роспотребнадзор станет причиной внеплановой проверки торговой точки. Но в целом, Роспотребнадзор не будет рассматривать только обращение гражданина. Он проведет комплексную проверку. Если факт нарушения будет выявлен, то руководство ждет серьезный административный штраф.

Обращение в прокуратуру. Жалобу в данном случае следует подкрепить вещественными доказательствами. Указать какая сфера прав была нарушена со ссылкой на нормативные документы. Например, была представлена неверная информация о товаре или несоблюдение конкретного пункта Правил продажи. Прокуратура обладает самыми широкими полномочиями и при выявленных нарушениях может подать иск в Мировой суд. Претензию можно направить заказным письмом или передать лично, обязательно получив отметку о получении.

Заявление в полицию – крайняя мера. Это уместно, когда в отношении гражданина применялась сила или его намеренно не выпускали из магазина. В заявлении указываются обстоятельства, место и дата событий, его участников. Уполномоченное лицо проверяет факт нарушения и принимает решение о возбуждении уголовного дела или отказе.

Обращение в суд, также крайняя мера. Целесообразно подавать иск, когда цена товара внушительная. При этом в иске необходимо привести конкретные пункты и статьи, которые были нарушены в отношении гражданина. В случае положительного решения истец может взыскать с магазина моральный ущерб и судебные расходы.

**Какие санкции предусмотрены для магазина?**

Для продавца, руководителя магазина, организации (сети) предусмотрены административные штрафы за следующие нарушения:

- за несоответствие цены на этикетке и итоговом чеке (ст.14.7 КоАП РФ);

- под ценником стоял товар, который стоил дешевле (ст.14.8 КоАП РФ);

- магазин проводит акцию, но реального снижения цены не было (ст.14.33 КоАП РФ).

В большинстве случаев ситуация, когда выявлено несоответствие цены в торговом зале и на кассе, решается в пользу покупателя. Это происходит на месте, главное проявить инициативу, не скандалить и не оскорблять персонал. В крайнем случае можно обратиться в надзорные органы. Они проведут проверку и накажут недобросовестных предпринимателей.

4.**Покупка обуви. Гарантия, возврат.**

Покупая обувь, человек надеется, что она будет служить долго. Однако на практике подобное происходит не всегда. Причиной того, что изделие пришло в негодность, может стать заводской брак.

**Гарантийные сроки.**

В соответствии со ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей», производитель должен установить срок службы обуви. Он представляет собой отрезок времени, в течение которого товар должен сохранять свои качества и исправно служить, если его используют по назначению.При этом предъявить претензии в случае обнаружения дефекта покупатель может как производителю, так и продавцу. Если срок действия гарантии не установлен изготовителем, то он определяется магазином. Как производитель, так и торговая точка могут предоставлять дополнительные обязательства за пределами указанного стандартного срока. В этом случае все условия удовлетворения покупателя, связанные с его недовольством покупкой, прописываются фабрикой или магазином. Законодательного регламента на положения дополнительной гарантии не предусмотрено.

Продолжительность и отличия гарантийного срока от срока службы

предусмотрены два вида сроков, в течение которых изготовитель или обувной отдел несут ответственность за реализуемую обувь.

Срок службы товара определяется исключительно фабрикой. Изготовитель заявляет о том, что в течение этого времени пользователь сможет носить обувь в условиях, для которых она предназначена без возникновения существенных недостатков. Если же дефекты все же проявятся, то завод берет на себя ответственность устранить их на безвозмездной основе по требованию потребителя.

 Гарантийный период предоставляет покупателю право возврата обуви при возникновении дефектов, ухудшающих внешний вид или комфорт использования в течение этого срока.

Продолжительность гарантии напрямую зависит от типа обуви. Срок устанавливается в соответствии с нормами ГОСТа. Он составит:

- минимум 30 суток на детскую;

- 60 суток на спортивную;

- 60-90 суток на модельную.

Градация осуществляется в соответствии с материалом, использовавшимся для изготовления изделия. Если подошва обуви изготовлена:

- из кожи, продолжительность гарантии составит минимум 50 дней;

- кожеподобной резины — минимум 70 дней;

- пористой резины или полиуретана — минимум 80 дней.

Изготавливая изделие, производитель подразумевает, что гражданин будет эксплуатировать его по назначению в соответствии с установленными требованиями. Если выявлены нарушения, это приведет к отказу в обмене обуви по гарантии или возврату денежных средств.

Считается, что человек должен использовать обувь только в соответствующий сезон. Этот факт оказывает влияние на дату начала гарантии. По закону гарантия на обувь начнет действовать с первого дня начала сезона.В целом периоды наступления погодных условий по временам года регламентируются:

Зима – с 1 ноября до 1 марта

Весна – с 1 марта до 1 мая

Лето – с 1 мая до 1 сентября

Осень – с 1 сентября до 1 ноября

 Согласно ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей» исчисление гарантийных сроков зависит от сезонности товара. Гарантийные сроки на всесезонную обувь, такую как спортивная, домашняя, вечерние туфли, начинает исчисляться с момента покупки обуви в магазине. В случае покупки обуви в интернет-магазине с момента получения товара на почте или в пункте выдачи товаров. Сезонная обувь – срок исчисляется с начала сезона (осенние сапоги, босоножки, зимние ботинки и т.д.)

**Возврат и обмен обуви по гарантии.**

Случаи, при которых можно обратиться к продавцу для возврата обуви по гарантии, строго определен. Причиной для направления претензии могут стать:трещина, возникшая на подошве; дефект окрашивания;прорыв швов; кривизна швов.

 Продавец имеет право назначить экспертизу обуви. Экспертиза проводится за счет продавца. Она должна быть осуществлена в течение 20 дней с момента получения обращения (п.1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).Производить экспертизу стоит только в ситуации, если человек уверен, что возникновение дефекта — вина производителя изделия. Если выяснится, что повреждение возникло в результате несоответствующего хранения или неправильного ношения, вернуть денежные средства или обменять обувь не удастся. При этом гражданин сам должен будет оплатить расходы на экспертизу. Обменять или отремонтировать обувь по гарантии можно и в случае, если период завершился. Для этого в течение 2 лет (в соответствии с п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей»)с момента приобретения нужно произвести экспертизу и доказать наличие производственного брака.

Продавцы соглашаются выполнить гарантийные обязательства согласно закону не всегда. Отказать в возврате денег или обмене обуви по гарантии могут в следующих случаях:обувь была качественной;изделие потеряло товарный вид;покупатель самостоятельно проводил ремонт;

изделие пострадало от погодных условий;человек неправильно эксплуатировал товар;наблюдается наличие механических повреждений, в появлении которых виноват сам покупатель.

Возвращать обувь в магазин по гарантии необходимо чистой и сухой. В иной ситуации воспользоваться законным правом будет невозможно.

Действия для возврата по гарантии некачественной обуви:

Заполнить претензию. Форма бланка законодательно не установлена. Однако она должна содержать полную информацию о покупке обуви и выявлении дефектов. К претензии приложить копии: гарантийного талона, кассового чека (в соответствии со ст.18 п.5 закона о ЗПП наличие кассового чека не является обязательным условием) и взять с собой саму обувь. Дополнительно рекомендуется найти коробку, в которой продавался товар, и ярлыки. Однако их отсутствие не станет препятствием к возврату обуви по гарантии. Продавец должен принять претензию, на экземпляре потребителя поставить отметку об ее получении.

Если работники магазина отказываются принять претензию, ее можно выслать по почте, письмом с уведомлением о получении. Продавец обязан дать письменный ответ на Ваше обращение в установленные законом сроки.

**Сроки замены обуви**

Если правота покупателя доказана, его требования должны быть выполнены в течение 7 дней (20 дней в случае проведения экспертизы) с момента подачи заявления. Просрочка установленного периода является нарушением. Если продавец не успел заменить одну пару обуви по гарантии на другую или не произвел ремонт, покупатель имеет право выдвигать новые претензии и потребовать вернуть денежные средства за покупку.

**Ответственность продавца**

Продавец несет материальную ответственность по гарантии изготовителя. Он обязан:

- Выполнять гарантийные обязательства, если доказано, что товар имеет заводской брак.

- Производить ремонт за счёт магазина. Гарантийный срок продлевается на период, в течение которого обувь ремонтируется.

- Вернуть денежные средства, если возможность заменить товар на аналогичный отсутствует.

- В течение 14 дней с момента покупки принять новые изделия, которые по каким-либо причинам не подошли покупателю. Обувь должна сохранить товарный вид. Все ярлыки и бирки должны остаться на месте.

Отказ от выполнения законных требований покупателя может стать причиной для привлечения продавца к административной ответственности.

**5.Покупки в интернет-магазине. Что нужно знать?**

 [Шопинг в интернете](http://moskva.aport.ru/) стал повседневностью. Но в связи с растущей популярностью онлайн-покупок возникает много вопросов, касающихся обмена и возврата товаров.

**Особенности покупок онлайн**

Приобретение товаров в интернет-магазине регулируется ст. 26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-I "[О защите прав потребителей](http://base.garant.ru/10106035/2/#block_261)" (далее – закон о защите прав потребителей). Возникшие проблемы с покупками в сети нужно решать, опираясь на этот закон. Основное, что должен знать каждый покупатель в Интернете:

- при совершении покупки через Интернет желательно составить договор, при этом потребитель еще до покупки должен получить исчерпывающую информацию о товаре: буклеты, фото, видео и пр.;

- покупатель должен быть осведомлен о фактическом адресе продавца, цене товара, оплате и сроке, в течении которого действует предложение о покупке;

- при получении заказанного товара нужно проверить, приложена ли к товару в письменном виде информация о характеристике товара, инструкция по применению, сроках его возврата, а также гарантийный талон (п. 3 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей);

 - если продавец имеет определенные задержки с заменой товара, согласно [п. 1 ст. 21 закона о защите прав потребителей](http://base.garant.ru/10106035/2/#p_1012), он обязан предоставить вам другой товар во временное пользование. С момента обращения у продавца есть 3 дня для предоставления замены.

 **Возврат или обмен товара**

Основное правило, действующее в отношении товаров, приобретенных в интернет-магазине, согласно [п. 4 ст. 26.1](http://base.garant.ru/10106035/2/#p_1042) Закона о защите прав потребителей, это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение семи дней с момента его фактической передачи покупателю. Отказаться от заказа до момента доставки можно в любое время.

Покупателю дается 7 дней для того, что бы доставить не подходящий ему товар в интернет-магазин. Если интернет-магазин не довел в письменной форме (памятка) до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть товар, увеличивается до трех месяцев.

Составить требование о возврате товара. К нему обязательно нужно приложить оригинал расчетного документа (копию сделать для себя), а также копию паспорта покупателя. Оригинал чека лучше отдавать в тот момент, когда интернет-магазин непосредственно возвращает деньги или оформляет фактический обмен товара.

Предоставить магазину товар, гарантийный талон, все комплектующие, притом ярлыки и бирки должны быть сохранены, а нарушение заводской упаковки не является основанием для отказа обмена товара или возврата денег.

Получить деньги от продавца или оформить обмен. В последнем случае нужно оплатить разницу в стоимости товаров (если обмен происходит на более дорогую модель), получить гарантийный талон и чек.

Если причиной возврата товара служит претензия к его свойствам, продавец вправе заказать проведение экспертизы качества. Если он будет настаивать на этой мере, срок обмена увеличивается и будет равным 20 дням ([п. 1 ст. 21 закона о защите прав потребителей](http://base.garant.ru/10106035/2/#p_1012)). Как правило, экспертиза проводится за счет продавца. Так как именно он оспаривает тот факт, что товар не соответствует первоначальным характеристикам. Если результат экспертизы не удовлетворяет покупателя, он имеет право оспорить это решение в суде, предоставив вывод других квалификационных структур.

Отказаться невозможно только от одного вида товара, который сделан под заказ, по вашим индивидуальным параметрам, например, пошив одежды, обуви или с персональной дарственной надписью.

**Действия в случае покупки неисправного товара**

Если товар оказался неисправным, его необходимо вернуть до окончания гарантийного срока. В случае, если вес товара больше 5 кг, интернет-магазин должен оказать доставку товара в сервисный центр.

Сервисный центр должен выдать заключение о том, что товар неисправен или не может быть отремонтирован. Согласно [п. 1 ст. 20 закона о защите прав потребителей](http://base.garant.ru/10106035/2/#p_1229), срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. Лучше лично предоставить товар в сервисный центр, так как продавец может повлиять на результат экспертизы и сделать виновным покупателя.

После экспертизы доставить товар по адресу интернет-магазина. Предоставить акт, чек, гарантийный талон и все комплектующие. Получить деньги от продавца или оформить обмен.

**Возврат денег покупателю**

Для возврата денег необходимо составить акт возврата, в котором должны быть две подписи (покупателя, продавца). Продавец должен вернуть деньги в момент составления акта, однако у него есть право совершить возврат в течение 10-ти дней. При этом есть три варианта возврата: наличными, почтовым переводом, на карту или расчетный счет, предоставленный покупателем. Расходы по перечислению денежной суммы несет продавец.

 Если магазин после составления акта возврата в течение 10 дней не вернул деньги или устно отказался это делать, нужно составлять претензию на имя продавца с последующим обращением в суд, при этом согласно  [ст. 23 Закона о защите прав потребителей](http://base.garant.ru/10106035/2/#p_1021) за каждый день просрочки возврата денежных средств продавец уплачивает 1% от общей стоимости товара. Для этого нужно предоставить всю информацию, среди которой: все платежные документы, факт отказа продавца от возврата (если это возможно), электронная переписка, сам товар, гарантия, упаковка. Не лишним будет сделать скрин экрана на странице интернет-магазина с личным кабинетом.

##  Что нужно знать при покупке товаров через социальные сети?

В последнее время большой популярностью пользуется торговля в различных социальных сетях, которые получили широкое распространение и стали неотъемлемой частью повседневной жизни многих людей.

Однако при всем очевидном удобстве такой вид покупок также несет в себе определенные риски. Так, например, не редки случаи, когда лица, предлагающие приобрести товар, не выполняют свои обязательства по передаче купленной вещи либо присылают не то, что заказывали. После этого «продавцы» прекращают всяческие контакты, при этом данные о них у покупателей как правило отсутствуют.

 Обычно на страницах в популярных соцсетях товар приобретается у физического лица, а не у юридического лица или индивидуального предпринимателя, имеющего государственную регистрацию в соответствии с Федеральным законом от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей» (наличие ИНН, ОГРН, а для юридических лиц еще и юридического адреса). Следовательно, при возникновении каких-либо споров с продавцом по вопросу качества товара или по другим основаниям положения Закона о защите прав потребителей к таким сделкам не могут быть применены, так как данный закон не регулирует правоотношения между физическими лицами. Потребительское законодательство применимо только в случае нарушения прав покупателя при возмездной сделке между потребителем и юридическим лицом / индивидуальным предпринимателем.

В связи с этим, заказывая товары в социальных сетях без заключения договора, без предоставления кассовых чеков или других документов, подтверждающих как факт оплаты, так и данные о личности лица, предлагающего товары, не уделив при этом должного внимания установлению информации о продавце, его адресе (месте нахождения), потребитель лишает себя права на защиту в соответствии с законодательством о защите прав потребителей. В таких случаях вернуть уплаченные денежные средства практически невозможно. По этой причине, будьте внимательны, заказывая товары через Интернет, тем более в социальных сетях.

# 6.Что делать, когда оператор связи повышает стоимость тарифа

Иногда оператор сотовой связи ставит перед фактом повышение стоимости архивных тарифных планов. В подобной ситуации люди не знают, как им поступить и соглашаются с решением. Однако всегда есть возможность отстоять свои интересы. Как это лучше сделать?

**Законно ли повышение стоимости?**

Чем мотивируется повышение стоимости? Часто в договоре, который подписывает абонент, существует пункт, где указано, что оператор может изменять стоимость тарифа без согласия абонента.Постановление Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи".Получается, что не только абонент согласился с данным решением заранее, подписав соответствующий договор, а указ правительства РФ закрепил данное право за оператором. Нужно понимать, что указы правительства ниже законов РФ.

**Изменять стоимость тарифа можно, повышать нельзя!**

«Тарифы на услуги телефонной связи, в том числе тариф, используемый для оплаты неполной единицы тарификации, устанавливаются, в том числе изменяются, оператором связи самостоятельно, если иной порядок не установлен законодательством Российской Федерации» - п. 29 Постановления Правительства РФ от 09.12.2014 N 1342 "О порядке оказания услуг телефонной связи"

Внимательный человек сразу заметит, что речь идет только об изменении тарифа, но никак не о повышении стоимости, хотя вроде бы такое и подразумевается. Вот только любой закон или постановление означает то, что в нем написано, а не то как его трактуют.

Далее посмотрим на ч.2 ст.14.8 КоАП РФ. Там сказано, что включать в договор условия, которые ущемляют права потребителя, нельзя. В противном случае это повлечет наложение штрафа на должностных лиц в размере от 1 до 2 тысяч рублей; на юридических лиц - от 10 до 20 тысяч рублей.

Касательно пункта в договоре с оператором связи, который подписывает абонент, то он почти всегда составлен грамотными юристами. Потому там редко пишется о необоснованном повышении стоимости, т.к. подобный пункт противоречил бы законодательству РФ и как итог договор любой суд счел бы ничтожным.

**Что делать, когда повысили цену без вашего согласия**

Когда все понятно с законодательной базой, нужно разобраться с тем, как действовать в случае неправомерных действий со стороны сотового оператора. Некоторые горячие головы считают, что требуется обращение в суд, а других подобное обращение вовсе пугает. Попробуем разобраться в этом.

Если абонент сразу обратится в суд, то его обращение могут "завернуть", т.к. он не пытался "полюбовно" уладить конфликтную ситуацию в досудебном порядке.

Первым разумным действием будет попытка позвонить в службу поддержки и сообщить, что права потребителя нарушены, разговор разумеется нужно записывать. Аудиозапись разговора может пригодиться в суде, также рекомендуется оповестить оператора связи о том, что разговор записывается. Беседу вести вежливо, не используя заниженную или тем более ненормативную лексику, не оскорблять собеседника и не повышать голос.

Далее нужно пойти в один из офисов компании и написать претензию. Она пишется в свободной форме, т.к. потребитель не обязан иметь юридического образования. В данной претензии разумнее всего сделать 2 абзаца.

**Указать, что хочет абонент**

Сначала указать, что потребитель не согласен с повышением тарифного плана, указать причину не согласия, такую как ч.2 ст.14.8КоАП РФ, а также своими словами указать, что повышение тарифа произошло не в интересах потребителя и ущемляет его права.

Указать, что п.29 постановления правительства юридически ниже законов РФ и прямо указывает, что одностороннее повышение тарифа возможно, только если не установлен иной порядок законодательством РФ, а он установлен.

Во втором абзаце указать, что желает потребитель. Например, сохранение прежней стоимости тарифа или перевести его номер на новый тарифный план с сохранением всех условий прежнего или улучшением условий и сохранением или снижением стоимости тарифа. После написания претензии рекомендуется попросить копию на руки с указанием кто принял претензию, даты принятия претензии, подписи и печати (если таковая имеется).

Чаще всего результатами досудебного разбирательства будет полное или частичное удовлетворение требований абонента. Обычно компании имеют достаточно хороших юристов и на момент повышения архивных тарифных планов, имеется возможность перейти на "новые" с сохранением всех условий прежнего тарифа, но со снижением стоимости на 50%.

Разумеется, никто не будет предлагать абонентам возможности переходить на более выгодные условия, а зачем? Потребитель сам обязан отстаивать свои права.

**7.РЕМОНТ В КВАРТИРЕ, ОФИСЕ. ОКАЗАНИЕ КАЧЕСТВЕННОЙ УСЛУГИ.**

Ремонт квартир, жилых помещений осуществляют множество компаний. Как выбрать среди множества фирм ту – единственную, которая выполнит ремонтные работы качественно и в срок?

Можно воспользоваться рекомендациями знакомых или соседей,  можно довериться рекламе из газет и журналов, но в том и другом случае, следует помнить правила, которые помогут вам избежать многих неприятностей.

**Внимательно читайте договор на оказание услуг**.

       В договоре  на оказание услуг обязательно должны быть указаны:

- полное наименование строительной организации, юридический адрес, адрес фактического местонахождения, банковские реквизиты, ИНН.

- наименование лица, подписывающего договор.

- перечень работ.

- полная цена договора, в т.ч. подробная смета.

- поэтапные и конечные сроки исполнения обязательств.

- порядок оплаты работ.

- ответственность исполнителя за просрочку начала выполнения работ, за некачественные работы и т.п.

- порядок приемки работ.

- порядок и сроки исправления брака.

- сроки гарантии на произведенные работы.

- процедура вывоза мусора

- процедура и закупка материалов (если материалы закупает исполнитель)

- процедура передачи материалов (если их закупает заказчик)

Вы имеете право изучить представленный исполнителем проект договора в спокойной обстановке, к примеру, дома. Рассматривая проект договора, вы вправе внести свои поправки в текст договора и потребовать приложить к нему в качестве приложений копии свидетельств о государственной регистрации фирмы-исполнителя работ, заверенные печатью фирмы (ИНН, ОГРН).

Обратите внимание на смету. Желательно, чтобы она содержала подробную информацию обо всех видах работ их стоимости не в общем, а по отдельности. Если цены исполнителя Вас устраивают, подписывайте договор после того, как в проект договора внесены все поправки, и он подписан уполномоченным лицом от компании-исполнителя.

Окончательный договор и все его приложения должен быть подписаны обеими сторонами в двух экземплярах. На каждом экземпляре договора должна стоять печать компании.

Храните один экземпляр договора и его приложения у себя в течение нескольких лет.

Расчеты с исполнителем производите только через банк. Оригиналы квитанций храните у себя

**Несоблюдение сроков исполнения работ**

**Несоблюдение сроков** – довольно распространенное явление при проведении ремонтных работ. Закон предусматривает  ответственность за это нарушение. Причем заявлять свои требования заказчик имеет право на каждом этапе ремонта.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в таких случаях по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную  цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов.

- потребовать уменьшения стоимости выполненной работы

- отказаться от исполнения договора.

Закон дает право потребителю право  потребовать также полного возмещения убытков, причиненных в связи с затягиванием сроков выполнения работ.

При нарушении установленных сроков исполнитель должен заплатить за каждый день просрочки 3% от цены выполненной работы, а если стоимость работы договором не определена от общей цены заказа (при этом неустойка не может быть выше нее).

Срыв сроков окончания  ремонта следует зафиксировать при подписании акта сдачи-приемки работ.  И  здесь  не помещает написать претензию руководству фирмы.

**Ремонт с недостатками**

В ст. 29  закона РФ «О защите прав потребителей» сказано: при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий.

При этом удовлетворение данных требований не освобождает исполнителя от уплаты неустойки, если строители к тому же еще и нарушили сроки.

Если же исполнитель не устранит недочеты  в положенные сроки или если в работе будут обнаружены **существенные недостатки,**заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

Согласно ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» недостатки должны быть устранены в разумный срок, назначенный потребителем и указанный в договоре или в ином  документе, подписанном сторонами, либо в претензии, направленной заказчиком исполнителю.

Для оплаты ремонтных работ составляется смета, которая может быть твердой и приблизительной. О том, какие права  и обязанности возлагаются на заказчика  и исполнителя указано в ст. 33 Закона РФ «О защите прав потребителей». Если исполнитель понял, что уложиться в указанные в договоре денежные рамки ему не удастся, он должен предупредить потребителя и получить его  согласие. Если же согласие получено не будет, исполнитель имеет право прервать договор  и потребовать, чтобы заказчик оплатил уже выполненные работы.

Ремонт  может выполняться как из материалов исполнителя, так и из материалов заказчика. В первом случае действуют положения ст. 34 ЗаконаРФ «О защите прав потребителей», во втором -  ст. 35ЗаконаРФ «О защите прав потребителей».

В случае некачественного выполнения работ не спешите подписывать акт выполненных работ до устранения всех недостатков.

**О гарантийном сроке на ремонтные работы:**

Добросовестные компании представляют гарантии на ремонт любой сложности. Но если исполнитель не обозначил гарантийный срок не стоит отчаиваться.

В соответствии с действующим законодательством срок обращения к исполнителю за устранением выявленных недостатков составляет два года со дня приемки выполненной работы (оказанной услуги).