

Срок, в который Вам обязаны заменить товар, - 7 дней или 20 дней или 1 месяц

Ваше требование о замене товара с недостатками должно быть удовлетворено в срок 7 дней со дня предъявления требования, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара - в срок 20 дней со дня предъявления требования (п. 1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если на день Вашего требования отсутствует нужный для замены товар, то Ваше требование должно быть удовлетворено в срок 1 месяц со дня предъявления требования.

К кому обращаться с требованием о возврате товара

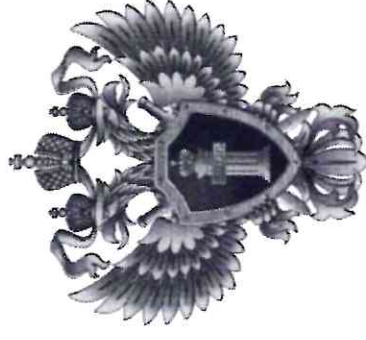
Требование об отказе от исполнения договора купли-продажи товара Вы можете предъявить и продавцу, и изготовителю, а также уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю.

К продавцу обращаться выгоднее - он обязан возместить все убытки

Но если Вы обращаетесь к продавцу (а также к уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю), Вы вправе потребовать от него возмещения *всех убытков*, связанных с покупкой этого товара, а изготовитель обязан возместить только цену товара (п. 3 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

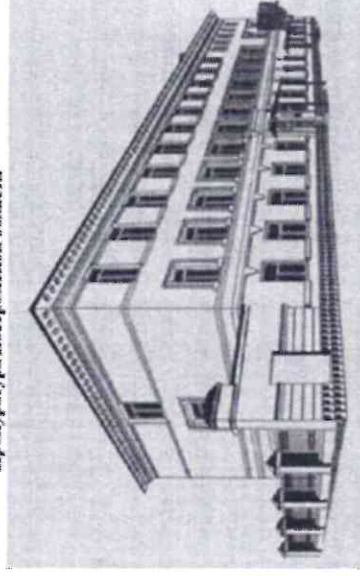
Например, Вы купили холодильник и доставили его за свой счет, холодильник сломался и Вы решили расторгнуть договор и вернуть некачественный товар. Если Вы возвращаете холодильник продавцу - Вы вправе потребовать возместить Вам и стоимость товара и его доставку, а если изготовителю - только стоимость товара.

Прокуратура
Костромской области



**ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЧТО
ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ КУПИЛ
НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР?**

Прокуратура Костромской области



Прокуратура Костромской области
г. Кострома, ул. Ленина, д.2,
телефон доверия: 84942-35-78-71
https://epp.genproc.gov.ru/web/ptoc_44

<p>1</p> <p>Если Вы купили товар ненадлежащего качества, Вы имеете право предъявить продавцу (изготовителю) требования - какие именно, зависит от степени серьезности недостатков и от времени их обнаружения.</p> <p>Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.</p> <p>Продавец (изготовитель) обязан в срок выполнить Ваши требования, если он нарушает сроки, то он обязан выплачивать Вам неустойку (в размере 1% от цены товара за день просрочки).</p> <p>Что такое товар ненадлежащего качества</p> <p>Товар ненадлежащего качества - это товар, имеющий недостатки или существенные недостатки. При покупке товара с недостатками Вы имеете право предъявить продавцу и/или изготовителю товара ряд требований - в том случае, если наличие этих недостатков не было оговорено продавцом.</p> <p>Может быть проведена проверка качества товара</p> <p>Когда Вы обратитесь к продавцу (изготовителю) с требованиями относительно недостатков товара, он обязан принять у Вас товар, а в случае необходимости провести проверку качества товара. Вы вправе участвовать в проверке качества товара (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).</p> <p>Если возник спор о причинах возникновения недостатков, то должна быть экспертиза</p> <p>Если возник спор о причинах возникновения недостатков, то должна быть экспертиза. Продавец (изготовитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет. Вы вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).</p>	<p>2</p> <p>Кто оплачивает экспертизу</p> <p>Экспертиза проводится за счет продавца (изготовителя), но если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), то Вы обязаны возместить продавцу (изготовителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).</p> <p>Ваши права при покупке товара ненадлежащего качества - 5 требований на выбор.</p> <p>При покупке товара ненадлежащего качества (в том случае, если недостатки товара не были оговорены продавцом) Вы вправе по своему выбору потребовать (п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»):</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>Вместо предъявления этих требований Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет Вы должны возвратить товар с недостатками.</p> <p>Вы вправе предъявить любое из этих требований, но только одно. Вы не обязаны мотивировать, почему Вы предъявляете именно это требование.</p> <p>При этом Вы вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных Вам в связи с недостатками купленного товара.</p>	<p>3</p> <p>В отношении технически сложного товара</p> <p>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 товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:</p> <p>обнаружение существенного недостатка товара;</p> <p>нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;</p> <p>невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.</p> <p>Какие товары относятся к технически сложным</p> <p>В настоящее время действует Перечень технически сложных товаров, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации от 10.11.2011 № 924.</p> <p>В него входят, к примеру:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры; - Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки; - Цифровые фото- и видеокамеры, телевизоры; - Холодильники, морозильники; - Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями.
---	--	---