

Права потребителей и защита их прав

В жизни любого покупателя бывают случаи, когда приобретенный товар хотелось обменять или вернуть за него уплаченные деньги по различным причинам.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

К основным правам можно отнести следующие права:

- на качество и безопасность товара, работы и услуги;
- на информацию об изготовителе, исполнителе, продавце;
- на участие в проверке качества товара и право присутствия при экспертизе товара;
- на возмещение убытков, возникших вследствие продажи товара ненадлежащего качества, а также при выполнении работ, оказании услуг;
- на возврат денег при нарушении срока передачи полностью или частично предварительно оплаченного товара;
- на обмен товаров надлежащего качества;
- на отказ от товара в любое время до его передачи;
- на получение результата работы или услуги в установленный договором срок;
- ряд прав (возврат денег, повторное выполнение работ или оказание услуг, устранение недостатков, ремонт или уменьшение цены, замена товара) при обнаружении в работе, услуге или в товаре недостатков.

В соответствии со ст. 25 Закона № 2300-1 потребитель (покупатель) вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Срок возвращения продавцу товара надлежащего качества составляет **14 суток** с момента его приобретения, не считая дня его покупки. Товар может быть возвращён продавцу, при условии, если товар не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

Важно знать, что Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 установлен перечень недовольственных товаров, не подлежащих обмену.

Для возврата товара необходимо: обратиться в магазин (организацию), где был приобретен товар, с заявлением о возврате (обмене) товара или претензией,

если речь идет о товаре с недостатками. В случае отказа в приеме заявления его можно направить заказным письмом с уведомлением о вручении. В соответствии со ст. 22 Закона № 2300-1 решение по заявлению должно быть принято **в 10-дневный срок** с момента его поступления. В случае возврата товара надлежащего качества — незамедлительно, с возвратом денег **в течение трех дней**. В случае отказа продавца принять товар, вернуть его стоимость либо обменять на аналогичный, граждане вправе обратиться в региональное Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Новосибирской области (почтовый адрес: 630132, г. Новосибирск, ул. Челюскинцев, д. 7 «а») или в суд по месту жительства с исковым заявлением (госпошлина не взимается).

Возврат товара в интернет - магазин.

Бояться покупки в интернет - магазине не стоит. В связи с длительным сроком получения товара, оплатой стоимости товара через банк и недоступностью визуальной оценки качества товара перед покупкой может возникнуть ряд вопросов и проблем.

Если Вам необходимо совершить покупку в интернет – магазине, важно помнить:

1. Перед покупкой узнайте, сколько лет выбранный интернет-магазин (организация) существует на рынке, постарайтесь найти отзывы о нём в сети «Интернет». На сайте каждого интернет - магазина должны быть указаны контакты, фактический адрес, место нахождения, юридический адрес и реквизиты организации.

2. Необходимо ознакомиться с условиями оплаты и сроками доставки (вид доставки). Постарайтесь избежать оплаты товара через непроверенных посредников, не разглашайте сведения о своей банковской карте. Постарайтесь оплатить стоимость товара через кассу банка или банкомат, чтобы на руках был чек на оплату товара с указанием реквизитов продавца. После оплаты продавец обязан выслать покупателю чек (справку - счёт) в электронном виде либо почтой уже с товаром.

3. Срок поставки зависит от удалённости места нахождения продавца и выбранного способа доставки. Продавец должен информировать покупателя о статусе движения приобретенного товара (например: отгружено, отправлено, получено).

Помните, если Вы решили вернуть товар продавцу, в обязательном порядке свяжитесь с продавцом интернет - магазина и объясните по какой причине хотите вернуть или обменять товар.

Если товар не пришёл вовремя и продавец интернет - магазина не отвечает на Ваши электронные письма или звонки, то Вы вправе обратиться с письменным заявлением в полицию.

Будьте бдительны при покупке товара, внимательно оценивайте качество товара до оплаты его стоимости.