**Эксперты подготовили ответы на самые популярные потребительские вопросы 2018**

**Интернет-магазин прислал не такой товар, как на сайте**

Первое, что необходимо сделать – это сообщить об ошибке продавцу в течение 20 дней с даты доставки. Согласно пункту 1 статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»; п. 27 Правил продажи товаров дистанционным способом», потребитель имеет право отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной суммы, а также возмещения убытков (при необходимости) в полном объеме – отмечает Наталия Старостина, председатель московского отделения объединения потребителей России. Требования о возврате уплаченной суммы и возмещении убытков следует изложить в письменном виде в претензии, адресованной продавцу.

Если у вас отсутствует чек или иной документ, подтверждающий факт оплаты товара, вы можете ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца. Например, вы можете сослаться: на гарантийный талон, на электронную переписку, на СМС-сообщения (п. 31 Правил продажи товаров дистанционным способом).

Кому и как направить претензию? Потребитель может вручить ее лично по месту нахождения продавца. В этом случае необходимо подготовить два экземпляра претензии: один для передачи продавцу, а на второй для вас – при это будет необходимо будет потребовать у человека, принявшего претензию, расписаться, указать фамилию, должность, дату передачи претензии. Желательно также отправить претензию «Почтой России» по адресу местонахождения (по юридическому адресу) продавца заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

Чтобы обезопасить себя от покупки некачественной продукции в интернете, обратите внимание на указанную информацию, сопровождающую товар. Не рекомендуется приобретать товар в интернет-магазине, если на сайте отсутствует информация: об основных потребительских свойствах товара, о стране изготовления (для импортных товаров), о цене и порядке оплаты товара, об условиях приобретения товара и о его доставке, о сроках и условиях возврата товара надлежащего качества. Продавец также обязан разместить на сайте интернет-магазина информацию о своем фирменном наименовании и адресе местонахождения (юридическом адресе) – для организации, указать Ф.И.О. и сведения о регистрации в качестве ИП – для индивидуального предпринимателя, а также информацию о фактическом адресе магазина и контактные данные для связи с продавцом.

**На ценнике одна цена, а на кассе выбивают другую**

Сперва необходимо потребовать у кассира пробить товар по ценнику или вернуть вам ваши деньги. Далее следует вызвать администратора магазина. В случае, если ваши требования не удовлетворили, вы имеете право потребовать объяснить и разрешить вашу ситуацию в соответствии с законодательством. Согласно Кодексу РФ об административных правонарушениях, предоставление недостоверной информации о цене товара — прямой обман потребителей. Если администратор игнорирует ваши просьбы, стоит попросить «Книгу жалоб и предложений». В этом вам точно не может быть отказано. В противном случае магазин рискует быть оштрафованным (ст. 14.15 КоАП РФ). В книге со всеми подробностями опишите возникшую ситуацию (дата, время инцидента, наименование товара, сумму на ценнике и по чеку). Для получения письменного ответа на вашу жалобу, оставьте свои контактные данные. Вам обязаны ответить в течение 5 дней с момента записи в книгу.

Оставьте письменную претензию руководству магазина с подробным описанием инцидента. Требуйте в претензии возврата ценовой разницы между акционной стоимостью товара и той, что в чеке. Претензию пишите в двух экземплярах, один из которых, с печатью и подписью представителя магазина, оставьте себе. В случае оплаты товара по стоимости не по ценнику, письменно требуйте возврат уплаченной суммы. Ответ на претензию должен быть в течение 10-14 дней. Если представитель магазина отказывается принимать претензию, отправьте ее на адрес магазина по почте, заказным письмом с уведомлением о вручении. В таком случае у вас будет доказательство, что претензия вами написана и доставлена адресату.

Также обратитесь в надзорные органы. Напишите жалобу в Роспотребнадзор и/или подайте иск в суд - если продавец отказывается возвращать деньги. Бывают случаи, когда товар, который выложен в магазине под ценником с акцией, пробивают на кассе по обычной цене. В таких случаях, на кассе утверждают, что у представленной акции уже вышли сроки ее действия. Даже если фактически это так, по закону ценник является публичной офертой, а значит, вы вправе потребовать, чтобы товар вам пробили по указанной на нем стоимости. Этот вопрос регулирует закон РФ от 7 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей», который обязывает продавца «своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора».

Имейте в виду, если вы уже расплатились за товар, и только позже заметили ошибку, магазин все равно обязан выплатить вам разницу в цене между чеком и ценником.

**Если вы обнаружили, что купили «некомплект»**

Вы приобрели мебель в разобранном виде (например, платяной шкаф) и только дома обнаружили, что не хватает полок. При этом вы подписали договор купли-продажи. По словам Максима Крупышева, руководителя компании «Юристы России», сперва необходимо сообщить о проблеме продавцу и потребовать бесплатного устранения дефектов или возмещения расходов на их самостоятельное исправление. Если магазин забирает мебель для устранения недостатка, вы не можете требовать замены на период ремонта.

Если продавец отказывается признавать факт продажи некомплектного изделия, то вам будет необходимо в срок до 14 дней после покупки написать претензию в двух экземплярах с подробным описанием выявленных дефектов. Один экземпляр остается в магазине, второй – у вас. Важно, чтобы ответственный сотрудник магазина поставил на заявлении дату и подпись. Через четыре рабочих дня магазин обязан сообщить о своем решении: недостаток будет устранен (на это отводится не более 45 дней) или будет проведена экспертиза. Продавец отказывается принимать претензию? Отправьте ее на адрес магазина по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если спустя 45 дней дефект не был устранен, то необходимо потребовать заменить товар на идентичный или такой же, но другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. Деньги вам обязаны перечислить в течение 10 дней.

Если продавец объявит о невозможности замены товара (допустим, аналога такой продукции просто нет), то вы можете смело расторгнуть договор купли-продажи и настаивать на возврате уплаченной суммы. При этом по заявлению магазина вы должны вернуть им товар и потребовать в письменной форме (в двух экземплярах) полного возмещения причиненных вам убытков. Деньги должны быть вам выплачены / переведены на ваш счет в течение 10 дней с момента поступления требования.

И, наконец, если в необходимые сроки ваши требования не удовлетворили, обращайтесь в суд. Также рекомендуем пожать жалобу в Роспотребнадзор.

**Вы случайно испортили товар в магазине**

Для начала необходимо поговорить с представителями магазина и спокойно объяснить, что товар был испорчен не по вашей вине. В качестве подтверждения своей правоты предложите совместно посмотреть запись на камере видеонаблюдения. Вы имеете право не возмещать ущерб, если вина лежит не на вас.

Далее составьте акт о порче товара. Если администрация магазина не принимает ваши объяснения и вынуждает вас платить, то попросите представителя администрации составить акт о порче товара. В акте подробно опишите обстоятельства инцидента, доказывающие вашу невиновность, подкрепив подписями свидетелей.

Если вы уверены в своей непричастности, потребуйте доказать вашу вину в судебном порядке. Пусть на вас подают иск. Истцом в таких случаях является руководство магазина. Ни администрация, ни охрана магазина не имеют права заставлять каким-либо образом оплачивать поврежденный товар на месте. Магазин может только подать в суд на покупателя.
Согласно статье 1064 ГК РФ лицо, которое нанесло вред имуществу юридического лица, обязано возместить стоимость в полном объеме. При незначительном ущербе, как правило, магазины оставляют такие случаи без внимания и высока вероятность, что на этом инцидент будет исчерпан.

Согласно закону, вы обязаны заплатить за причиненный ущерб в том случае, если преднамеренно или по собственной неосторожности нанесли вред каким-то товарам. То есть, если бутылка с напитком выскользнула из ваших рук и разбилась, вы обязаны заплатить. В случаях, когда это произошло по вине магазина (мокрый пол, неудобное расположение торговых рядов, неустойчивое положение на стеллаже), вы не несете никакой ответственности.

**Как сдать в интернет-магазин невозвратный товар?**

В обычный магазин такие вещи, как чулки, телефон, духи можно сдать, только если товар оказался бракованным. С покупками, приобретенными через интернет, ситуация иная. Данный Перечень непродовольственных товаров применим только к оффлайн-торговле. В отношении дистанционной торговли ни в статье 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей», ни в «Правилах продажи товаров дистанционным способом» о Перечне непродовольственных товаров нет ни слова. Таким образом, если вы в интернет-магазине купили косметику, купальник, фотоаппарат (и другие товары из Перечня), а потом решили, что эти вещи вам не нужны, их можно будет вернуть. Интернет-продавец не имеет права отказывать вам в принятии, например, косметики или технически сложного товара надлежащего качества. И если вдруг у вас нет чека или квитанции, можно, к примеру, в качестве доказательства предоставить смс-уведомление/электронную квитанцию о списании денежных средств (в случае оплаты товара у продавца с помощью банковской карты).

Когда можно вернуть товар? Согласно пункту 4 ст. 26.1. Закона № 2300-1 «О защите прав потребителей», вы вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

Когда вернуть товар нельзя? Если вы при курьере достали из упаковки товар, который относится к категории невозвратных, осмотрели и сразу не вернули, то потом уже вернуть этот товар вы не имеете права.
Также нельзя вернуть товар, который изготовлен специально для вас. Даже если заказ был сделан онлайн. В законе такой товар именуется товаром с индивидуально-определенными свойствами. К товарам, имеющим индивидуально-определенными свойства, относятся те товары, которые являются уникальными и единственными в своем роде, например, кухонный гарнитур, который был произведен по специальному заказу по конкретным размерам для покупателя, либо очки для зрения.

Согласно положениям абзаца 4 части 4 ст. 26.1. Закона «О защите прав потребителей», если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем, то потребитель не вправе выразить отказ от данного товара, имеющего индивидуально-определенные свойства. Если товар, купленный в интернет-магазине, оказался ненадлежащего качества, потребитель имеет право:

·                на обмен такого товара на товар надлежащего качества;

·                на возврат денежных средств, уплаченных за товар ненадлежащего качества. В данном случае необходимо вернуть товар ненадлежащего качества продавцу;

·                на соразмерное уменьшение покупной цены;

·                на требование незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.

**Как вернуть деньги за просроченный продукт?**

Первое, что необходимо сделать - как можно быстрее (лучше всего в день покупки) обратиться к продавцу того магазина, в котором вы делали покупку. При себе должен быть просроченный товар, оригинал или копия кассового чека (если он сохранился), паспорт или другой документ, подтверждающий личность (водительские права, заграничный паспорт, военный билет и т. д.) и банковская карта (если вы оплачивали товар картой).

Когда придете в магазин, вызовите администратора, изложите ему суть вопроса. Покажите просроченный товар и потребуйте возврата денег.

До момента возврата денег ни в коем случае не отдавайте администратору ни сам товар, ни оригинал кассового чека!Лучше предъявите копию чека, сказав при этом, что оригинал у вас с собой и вы отдадите его после того, как вам вернут деньги.

Если вы платили наличными, но кассовый чек не сохранился, сообщите администратору дату и приблизительное время покупки, укажите кассу, где оплачивался товар. Если вы обратились в магазин в день покупки просроченного товара, потребуйте восстановить кассовый чек или проверить проведенные операции. Кроме того, в большинстве магазинов, особенно возле касс, установлены видеокамеры. Поэтому вы вправе потребовать просмотра записи, чтобы подтвердить, что вы купили просроченный товар.

Если продавец вернул деньги, вы должны заполнить заявление об их возврате (как правило, в магазине есть готовые формы) и расписаться за их получение либо ждать их поступления на банковскую карту. Никаких комиссий, пени и т. д. взимать с вас продавец не имеет права. Если продавец отказывается возвращать деньги, в том числе из-за того, что у вас нет чека, потребуйте Книгу отзывов и предложений.

В Книге отзывов и предложений коротко изложите суть проблемы, напишите, что администратор отказывается вернуть деньги и вы не согласны с этим. Потребуйте удовлетворения ваших требований в течение семи дней. Обязательно укажите свои Ф. И. О., адрес (можно электронный) и номер телефона. Напишите также, что в случае отказа вы обратитесь в Роспотребнадзор и в суд.