

Защита прав потребителей

Покупка товара

Яна Бондаренко, юрист

bondarenko-law.ru

Ограничения

- Материал подготовлен на основании Закона О защите прав потребителей, моего анализа обзоров практики Верховного суда и моей судебной практики.
- Закон О защите прав потребителей действует, если вы приобретаете товар для личных нужд и оплачиваете с личного счёта. Если хотите заключить договор на иных условиях, то обратитесь к юристу.
- Понятия продавца, импортёра, уполномоченного лица раскрыты [в Законе](#)
- Информация актуальна пока в Закон не внесены изменения.
- Все ссылки кликабельны и актуальны по состоянию на ноябрь 2022.
- Если ссылка не актуальна, то сделайте соответствующий запрос в Яндексе.
- Все права защищены. Копирование, размножение, распространение, перепечатка (целиком или частично) или иное использование материала без письменного разрешения автора запрещено. Штраф 3 000 000 рублей.

Если в товаре обнаружен недостаток

Ст. 18. При обнаружении недостатков потребитель вправе:

1. Потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула). Например, поменять белую футболку НМ на белую футболку НМ;
2. Потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены. Например, поменять белую футболку НМ на белую футболку Zara (если покупка в мультибрендовом магазине);
3. Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
4. Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Например, разошёлся шов на белой футболке. Сначала необходимо обратиться к продавцу с требованием об устранении недостатков. Если он откажет, то устраняете за свой счёт, а потом предъявляете расходы.
5. Отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счёт потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Требования 1 – 5 предъявляются продавцу или уполномоченному лицу.

Требования 1, 4 и 5 можно предъявить импортёру или изготовителю товара. Вы сами выбираете кому предъявить требование.

Если приобретён технически сложный товар

Если товар является технически сложным, то потребитель может предъявить требования 1, 2 или 5 в течение 15 календарных дней с даты покупки не считая дня покупки.

За пределами 15-ти дней можно предъявить требования 1, 2 или 5, если:

1. Имеется существенный недостаток. Это:

1.1. Неустранимый. Невозможно починить.

1.2. Стоимость устранения недостатка равна или превышает стоимость товара.

1.3. Длительный срок устранения недостатка. Определяется в каждом конкретном случае.

1.4. После устранения появляется вновь.

Пункты 1.1 – 1.4. могут быть в товаре все вместе или только один из них. Например, произошла поломка двигателя автомобиля. Двигатель под замену. Его стоимость превышает стоимость самого автомобиля. Этого достаточно, чтобы расторгнуть договор купли-продажи автомобиля.

2. Нарушен срок устранения недостатков товара. Ремонт более 45 календарных дней.

3. Невозможно использовать товар в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством РФ. [Список](#).

Экспертиза товара

Продавец вправе провести экспертизу, в ходе которой будет проверено в результате чего образованы недостатки в товаре. Например, промокает обувь. Эксперт проверяет в результате чего промокает резиновая обувь – некачественный материал или имеется, например, порез подошвы. Он будет выяснять в результате чего образовался порез.

Пункт 5 ст. 18: Срок проведения экспертизы зависит от того какие требования были предъявлены:

1. Если просили отремонтировать, то общий максимальный срок проведения экспертизы и ремонта 45 календарных дней (ст. 20).
2. Если просили заменить, то максимальный срок проведения экспертизы 20 календарных дней. Если товар для замены отсутствует, то максимальный срок месяц (ст. 21).

Если для замены товара требуется более 7 календарных дней и товар является товаром длительного пользования, то продавец предоставляет без оплаты товар для временного пользования.

[Перечень](#) товаров длительного пользования, для которых не выдают замену.

3. Если просили иное, то срок 10 календарных дней (ст. 22).

Гарантийный срок

Если экспертиза не подтвердит, что товар некачественный, то продавец может возложить расходы за её проведение на покупателя.

Требования 1 - 5 на стр. 3 предъявляются в период гарантийного срока. Гарантийный срок составляет минимально 2 года. Если указано, что он меньше, то всё равно 2 года. Если указано, что он более 2-х лет, то он более 2-х лет (ст. 19).

Если гарантийный срок не установлен, то проводить экспертизу покупатель будет за свой счёт (п. 5 ст. 18).

Если существенный недостаток обнаружен за пределами 2-х лет, то можно требовать только безвозмездный ремонт, который должен быть проведён в течение 20 календарных дней. Но сначала покупателю будет необходимо доказать, что товар ненадлежащего качества.

Доставка крупногабаритного товара или товара весом более 5 кг от покупателя к продавцу для ремонта, уценки, замены или возврата от продавца к покупателю осуществляется силами и за счёт продавца.

Ответственность продавца

Если продавец нарушит сроки по удовлетворению требований потребителя (возврат средств, обмен ...), то выплачивает неустойку за каждый день просрочки в размере 1% от цены товара на день выплаты неустойки.

Например, купили телефон за 80К, потребовали устранить недостаток, срок возврата денег нарушен на 12 дней, и к этому моменту стоимость этого же телефона повысилась до 95К.

Неустойка рассчитывается исходя из $95\text{К} \times 1\% \times 12$ дней просрочки.

Если продавец нарушил сроки по удовлетворению требований потребителя, то потребитель вправе предъявить иные требования.

Например, сначала вы просили обменять товар. Продавец нарушил срок по обмену товара. То вы вправе уже потребовать вернуть деньги.

Ответственность продавца

Перерасчёт цены при покупке товара ненадлежащего качества (ст. 24).

При замене товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула) перерасчёт цены товара не производится.

При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) учитывается разница в цене. Пример, сдаёте футболку НМ, меняете её на другую – на Zara. Новая футболка Zara стоит больше, чем НМ. Следовательно, вы доплачиваете. Если Zara дешевле НМ, то магазин возвращает вам разницу.

Если требуете вернуть деньги за футболку НМ, а новая такая же (любой марки) стоит больше, чем ваша, то магазин вам доплачивает эту разницу в цене.

Если товар приобретался в кредит, то возвращается уплаченная сумма за кредит и проценты по нему.

Покупка в интернете

Покупка в интернет-магазине (ст. 26.1).

1. Продавец обязан сообщить информацию о товаре, чтобы покупатель мог его верно выбрать. Например, вы ищете кроссовки для бега, сообщили об этом продавцу. Он вам подобрал и прислал, в которых можно заниматься силовыми тренировками, но не бегать.
 2. Продавец обязан письменно сообщить в момент доставки товара информацию о порядке и сроках возврата товара.
 3. От товара можно отказаться в любое время до его получения. Даже на следующий день после заказа, оплаты.
- А если получили товар, то в течение 7 календарных дней с даты получения.
4. Если продавец нарушил пункт 2 моей инструкции, то срок возврата товара 3 месяца.
 5. При возврате товара надлежащего качества (не понравился, не подошёл и т.п.), то должен быть сохранён его товарный вид и свойства. Например, отсутствуют следы носки.

Покупка в интернете

6. Нельзя отказаться от товара, если он не понравился, не подошёл и т.п. и при этом он имеет индивидуально-определённые свойства или может быть использован только вами. Например, заказали футболку с вышивкой вашего текста.
7. При возврате товара надлежащего качества продавец возвращает деньги за товар, но удерживает расходы на доставку от вас к продавцу. Срок возврата денег 10 календарных дней. За нарушение этого срока не предусмотрено начисление неустойки.
8. Если товар пришёл ненадлежащего качества, то руководствуйтесь моей инструкцией на стр. 3 - 8.