**Защита прав потребителей: важные вопросы**

Многие сталкиваются с некачественными товарами, неправильными ценниками, просрочкой и другими нарушениями. Рассказываем, что делать в некоторых сложных ситуациях и как потребителя защищает закон.

**Вам продали просроченный товар или с дефектами, что делать?**

Вы можете либо отказаться от товара (кроме сложной техники) и вернуть деньги, либо потребовать замену, либо потребовать соразмерное уменьшение его цены. Это право вам дают [статья 503](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/538fb2366ff013d11fa713165993ec30e68f3105/) Гражданского кодекса РФ и [статья 18](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/) Закона «О защите прав потребителей».

**Важно:** при возврате денег продавец не может удерживать сумму, на которую понизилась стоимость товара при его частичном использовании, потери товарного вида и т. п.

**Можете ли Вы обратиться с претензией только в гарантийный срок?**

Нет, не только. Вы [можете](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/2c9918ca490dc2eb68bb07347485443dc898183f/) прийти в магазин с претензией о недостатках товара в течение гарантийного срока товара. Гарантийный срок начинается с того момента, как товар оказался у вас. Но если мы говорим о сезонных товарах, есть [особенность](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/2c9918ca490dc2eb68bb07347485443dc898183f/) — их гарантийный срок и срок службы «исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей».

Если срок гарантии не установлен, то вы [можете](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/2c9918ca490dc2eb68bb07347485443dc898183f/) предъявить претензию в пределах двух лет с того дня, как получили товар (если не оговорен более долгий срок).

**Постгарантийный период**

Если гарантия на товар меньше двух лет, и недостатки вы обнаружили после того, как она закончилась, но в пределах двух лет, вы все равно [можете](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/2c9918ca490dc2eb68bb07347485443dc898183f/) предъявить требования продавцу, изготовителю или импортеру, но только если докажете, что недостатки эти возникли до покупки или по причинам, которые возникли до передачи товара вам.

**Потерян чек, Вам отказывают в возмещении**

Отсутствие у вас товарного или кассового чека [не может](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/76ae101b731ecc22467fd9f1f14cb9e2b8799026/) быть основанием для отказа в удовлетворении ваших требований.

**На ценнике была одна цена, на кассе пробили другую. Так можно?**

Так нельзя. В магазине по закону [обязаны](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/e96b1cbe2a0795305a08c97b1a7f34ddab4ae908/) менять ценники на актуальные вовремя. Продажа товара с нарушениями влечет наложение штрафа — по [статье КоАП](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/d830d8ad6230373234db5735f1215a86658aed68/) его максимальная сумма составляет 30 тыс. рублей.

**Вам говорят, что без покупки одного товара Вы не сможете купить тот, который хочу. Это законно?**

Незаконно. Иногда так делают, когда продают страховые продукты. Но [законом](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/a59c9031d80197ff65e988f45049e8ba09a0ade0/) запрещено обусловливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных.

**Вы хотите вернуть одежду, потому что она Вам не подошла, это возможно?**

Любой товар, в котором есть недостатки, можно обменять или вернуть, как мы писали выше. Если же вы просто передумали, от большинства покупок также можно отказаться в течение 14 дней без объяснения причин, если они не были в употреблении и сохранили свои свойства, а у вас есть доказательство приобретения у конкретно этого продавца. Можно обменять его или вернуть деньги. Это прописано в [статье 502](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_9027/a173df4911b2e6af67beab0f9d4a7395abda4c1f/) Гражданского кодекса и в [статье 25](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/07e266c138f7d30d498ff235626083e75b770ff3/" \t "_blank) Закона «О защите прав потребителей».

**Можете ли Вы вернуть то, что куплено через интернет?**

Да. Исключение составляет товар, который сделан по индивидуальным параметрам (например, сшитая на заказ одежда, брелок с персональной дарственной надписью, кухня по индивидуальным меркам).

Обменять или вернуть товар, купленный через интернет, можно в течение семи дней с момента его фактической передачи покупателю без объяснения причин (п. 4 ст. 26.1 закона о защите прав потребителей). Отказаться от заказа до момента доставки можно в любое время.

**Какие товары нельзя вернуть:**

* товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (например, медицинские приборы, средства гигиены полости рта, лекарственные препараты и т. д.);
* предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки и т. д.);
* парфюмерно-косметические товары;
* текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, ленты, тесьма, кружево и другие);
* провода, шнуры, кабели;
* строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и т. д.) и другие товары, отпускаемые на метраж;
* швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
* товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

С полной версией списка указана в постановлении Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

**Когда Вам вернут деньги?**

Продавец [обязан](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/00616d1e160d7ff7ac8d5a6a8e4525fb75e3b486/#dst100395) вернуть вам деньги (или возместить расходы на ремонт) в течение 10 дней со дня предъявления претензии. За каждый день задержки выполнения требования продавец (импортер или изготовитель) должен будет заплатить неустойку в размере одного процента от цены товара.

Заменить товар продавец обязан в течение семи дней, а если нужна дополнительная проверка качества товара продавцом, то в течение 20 дней.

Если у продавца на момент обращения нет нужного для замены товара, то срок увеличивается до месяца.

**Если продавец отказывается возвращать деньги или менять товар?**

Вы можете обратиться в комиссию по защите прав потребителя при администрации Ермаковского района телефон 2-17-62 или позвонить на горячую линию 8-800-555-49-43 Роспотребнадзор г. Минусинск.