



# Безвозмездное устранение недостатка

- Потребитель вправе заявить такое требование только в случае наличия в товаре недостатка.
- В этой связи при обращении потребителя с какой-либо жалобой на недостатки в товаре, Вам следует произвести **ПРОВЕРКУ КАЧЕСТВА ТОВАРА**, которая заключается в том, что вы проверяете наличие в товаре недостатка, влияющего на работоспособность товара. При этом Вы не делаете заключения – дефект производственный либо нет. Это делает **только АСЦ.**



# **СИТУАЦИИ, С КОТОРЫМИ МОЖЕТ СТОЛКНУТЬСЯ ПРОДАВЕЦ**



Покупатель требует замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества (подп. 1.1 п. 1 ст. 20 Закона о защите прав потребителей). Однако товара такой же модели в наличии нет.



# РЕШЕНИЕ И ПРАВОВОЕ ОБОСНОВАНИЕ:

При отсутствии у продавца необходимого для замены товара на день предъявления потребителем требования о его замене продавец должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца товара данной модели (марки, типа, артикула и др.) по независящим от него причинам в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец обязан предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа, артикула и др.) с согласия потребителя ([ч. 2 п. 1 ст. 23](#) Закона о защите прав потребителей). Однако при этом нужно учитывать, что в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в цене. В случае если цена заменяемого товара выше цены товара, предоставленного взамен, потребителю выплачивается разница в цене. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент замены ([п. 2 ст. 27](#) Закона о защите прав потребителей).



Покупатель возвращает некачественный товар и просит вернуть ему уплаченную сумму наличными денежными средствами. Однако выясняется, что оплату за товар он проводил при помощи банковской платежной карточки.



# РЕШЕНИЕ И ПРАВОВОЕ ОБОСНОВАНИЕ:

Оплата товаров, продукции общественного питания производится в форме безналичного или наличного расчета. В случае возврата товаров расчеты с покупателем производятся в том же порядке, в котором осуществлялась его оплата, если иное не установлено соглашением сторон (ч. 1 и 2 п. 32 Правил продажи). Соответственно, по общему правилу в указанной ситуации возврат уплаченных за товар денежных средств должен быть произведен продавцом путем зачисления суммы на счет клиента. Продавец же имеет право (но не обязан) по соглашению с покупателем осуществить выплату ему наличных денежных средств.



Покупатель возвращает качественный товар в пределах установленного срока возврата. Однако на момент возврата аналогичные товары подорожали. Покупатель требует выплатить ему ту сумму, по которой товар продается на момент возврата.



# РЕШЕНИЕ И ПРАВОВОЕ ОБОСНОВАНИЕ:

Требование покупателя неправомерно, так как он возвращает качественный товар. В случае возврата товара надлежащего качества продавец обязан вернуть потребителю именно ту сумму, которая была уплачена за товар ([п. 4 ст. 28](#) Закона о защите прав потребителей). Если бы возвращался некачественный товар, то в этом случае продавец был бы обязан выплатить не только уплаченную за товар сумму, но и возместить разницу между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя ([п. 4 ст. 27](#) Закона о защите прав потребителей).



Покупатель зашел в магазин за 5 минут до окончания его работы (в 20.55) и предъявил товар на кассе через 10 минут после окончания работы магазина (в 21.10). Однако к этому времени Z-отчет был снят и касса выключена.



# РЕШЕНИЕ И ПРАВОВОЕ ОБОСНОВАНИЕ:

Покупателю необходимо дать возможность приобрести товар. По окончании работы продавца кассовое оборудование прекращает работу в точном соответствии с установленным режимом работы продавца, за исключением того случая, когда покупатели находятся в торговом объекте в момент окончания его работы. Таких покупателей нужно обслужить (ч. 3 и 4 п. 5 Правил продажи).



Покупатель требует замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества (подп. 1.1 п. 1 ст. 20 Закона о защите прав потребителей) и просит дать ему на период замены безвозмездно во временное пользование аналогичный товар. При этом покупатель отказывается забрать предоставляемый на замену товар в месте нахождения продавца, ссылаясь на то, что ему будет затруднительно отвезти товар домой.



# РЕШЕНИЕ И ПРАВОВОЕ ОБОСНОВАНИЕ:

Потребитель имеет право на предоставление такого товара. Продавец обязан удовлетворить требование потребителя в трехдневный срок со дня его предъявления, а также обеспечить доставку потребителю такого товара за свой счет (ч. 1 п. 2 ст. 23 Закона о защите прав потребителей). Однако следует убедиться, что этот товар не относится к товарам длительного пользования, включенным в Перечень товаров длительного пользования, на период устранения недостатков или замены которых потребителю безвозмездно не предоставляется аналогичный товар.



Покупатель купил два товара, участвующие в рекламной акции. В соответствии с условиями акции при покупке двух товаров на второй была скидка в размере 50%. Покупатель хочет вернуть один из товаров, купленный за полную стоимость, и требует вернуть уплаченную за него сумму. Вторым же товаром, купленным со скидкой в 50%, он намеревается оставить себе.



# РЕШЕНИЕ И ПРАВОВОЕ ОБОСНОВАНИЕ:

Рекламные акции - мероприятия, проводимые в целях стимулирования реализации товаров (работ, услуг), в процессе которых все их участники, выполнившие условия, установленные проводящей эти мероприятия организацией (ИП), получают одинаковые подарки ([абз. 2 п. 4](#) Указа о рекламных играх). Если покупатель вернет один из купленных качественных товаров, он тем самым откажется от участия в акции, так как не выполнит ее условие - "покупка двух товаров". Не участвующий в акции покупатель лишается права на приобретение второго товара со скидкой (потому что скидка предоставлялась при участии в акции). Таким образом, продавец вправе принять обратно качественный товар, выплатив его полную стоимость, - но при этом покупатель должен оплатить второй товар по полной стоимости без учета скидки (произвести доплату).