

# ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА



# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Однако

Если продавец указал на явные и скрытые недостатки товара при покупке, то потребитель не имеет права воспользоваться данными положениями.

Данная оговорка должна быть письменно закреплена, чтобы впоследствии покупатель не смог сослаться на её отсутствие!

*КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ!*





# ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ: ОСОБЫЙ ПОРЯДОК ВОЗВРАТА И ОБМЕНА В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ

- В течение 15 дней со дня приобретения товара покупатель при обнаружении недостатков в технически сложном товаре вправе заявлять любые требования, в том числе о возврате или обмене товара.
- По истечении 15 дней требования о возврате или обмене технически сложного товара ненадлежащего качества могут быть предъявлены только в одном из следующих случаев:
  - обнаружения существенного недостатка товара (неустранимых недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков);
  - нарушения установленных ЗОПП сроков устранения недостатков товара;
  - невозможности использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

# СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ В ОТНОШЕНИИ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

В течение гарантийного срока или срока годности.

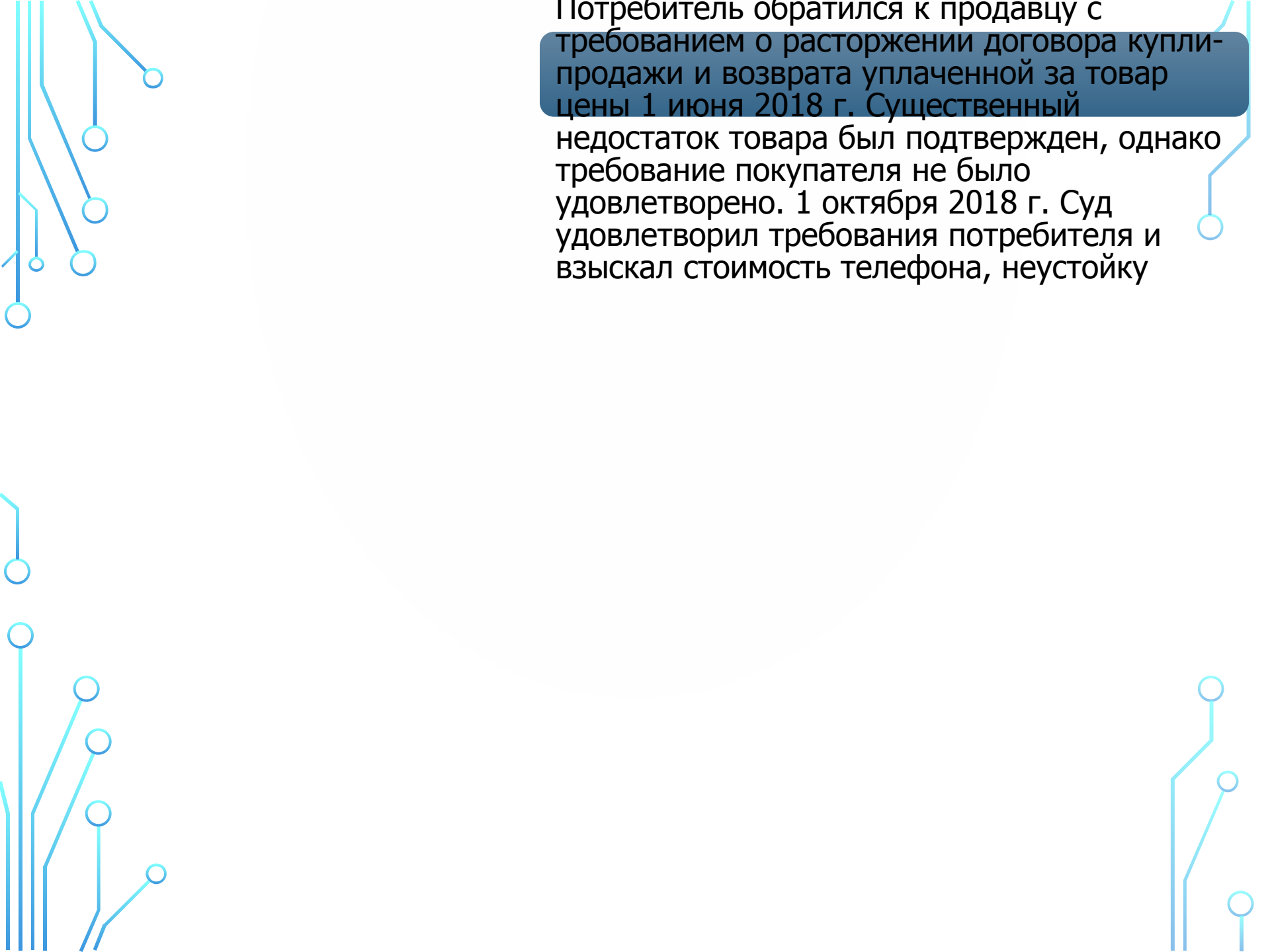
Если гарантийный срок или срок годности не установлен - в разумный срок, но в пределах ДВУХ ЛЕТ со дня передачи товара потребителю.

The image features a white background with decorative blue circuit-like lines in the corners. These lines consist of straight segments connected by right-angle turns, ending in small open circles. The lines are positioned in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners, framing the central text.

# СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

# ПОМИМО ТРЕБОВАНИЙ О ВОЗВРАТЕ УПЛАЧЕННОЙ ЗА ТОВАР СУММЫ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ЗАЯВЛЯТЬ ТРЕБОВАНИЯ:

- о возмещении разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения (ч. 4 ст. 24);
- в случае возврата товара, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита (ч. 5 ст. 24);
- в случае просрочки удовлетворения требований потребителя неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара (ч. 1 ст. 23);
- при удовлетворении судом требований потребителя суд взыскивает с ответчика за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (ч. 6 ст. 13).



Потребитель обратился к продавцу с требованием о расторжении договора купли-продажи и возврата уплаченной за товар цены 1 июня 2018 г. Существенный недостаток товара был подтвержден, однако требование покупателя не было удовлетворено. 1 октября 2018 г. Суд удовлетворил требования потребителя и взыскал стоимость телефона, неустойку