**Как вернуть бракованный товар: права потребителя и алгоритм действий**.

Несмотря на наличие у покупателей ряда прав, закрепленных в ФЗ «О защите прав потребителей», их реализация на практике является довольно затруднительной. Больше всего проблем возникает при возврате товара, причем не только надлежащего качества, но даже бракованного. Чтобы реализовать свои законные права, нужно знать, что является основанием для возврата покупки в магазин и как правильно провести эту процедуру. Содержание

1. Основания для возврата

2. Какие права имеет покупатель бракованной продукции?

3. Алгоритм действий для возврата товара.

Основания для возврата. Прежде всего, нужно определиться с понятием «бракованный товар». Под ним понимается такой товар, который отличается низким качеством и имеет определенные недостатки. Они могут быть: обычными – при этом товар не соответствует установленным для него требованиям или не может быть использован по целевому назначению; существенными – такие недостатки устранить сложно и для этого требуются значительные затраты времени и денег; явными – они могут быть обнаружены при визуальном осмотре или во время проведения специальных методов контроля; скрытыми – недостатки обычными способами обнаружены быть не могут, это происходит только во время их использования или длительного хранения.

При наличии таких недостатков пользование вещью может быть затруднительно или вовсе невозможно, что приводит к необходимости его возврата обратно в магазин. Это можно сделать, но за исключением таких случаев: в неисправности вещи виновен сам покупатель; наличие брака в товаре было оговорено во время покупки; закончилась гарантия на товар. Гарантийный срок – это период, в течение которого производитель или продавец предоставляют покупателю право на возврат некачественного товара. Он устанавливается на каждую вещь отдельно, в зависимости от характеристик того или иного товара и требований законодательства. Этот срок включает в себя: гарантию от производителя – ее продолжительность не может быть меньше, чем установленный законодательством срок (например, закрепленный в ГОСТах); гарантию от магазина – ее продолжительность не должна быть меньше срока, установленного производителем (по инициативе продавца этот срок может быть увеличен).

**Какие права имеет покупатель бракованной продукции?**Возможные действия относительно возврата товара зависят от того, сколько времени прошло с момента покупки. Если этот срок меньше 14 дней, то вернуть можно даже качественную вещь (за некоторым исключением), если сохранен ее товарный вид и она не была в использовании. Это право установлено в ст.25 ФЗ «О защите прав потребителей» (далее – Закона). Если в товаре были обнаружены недостатки, то согласно ст.18 Закона покупатель имеет такие права: возврат покупки и получение за нее денег; обмен вещи на новую с такими же характеристиками; бесплатный ремонт; обмен товара на другой с компенсацией разницы в цене; уменьшение цены, равное величине обнаруженного брака (конкретный размер может быть согласован сторонами). Причем выбор одного из этих способов – исключительное право покупателя, а не продавца. Однако на практике обычно предлагается только проведение ремонта, принимать вещь обратно продавцы не хотят.

**Алгоритм действий для возврата товара**

 В случае поломки купленной вещи или при обнаружении брака в ней первое, что нужно сделать покупателю – это обратиться к продавцу. Если договориться о возврате товара в устной форме не получилось, то необходимо следовать такому алгоритму действий: Составление письменной претензии на имя продавца составление претензии Претензия – официальный документ свободной формы, основание для возврата товара. В претензии указывается: ФИО составителя, его контактные данные и подпись; наименование магазина; дата совершения покупки; данные о товаре (например, его точное название и серийный номер); причина возврата (нужно перечислить конкретные дефекты, обнаруженные в товаре); требование возврата товара; перечень прилагаемых документов. Составлять ее лучше на бланке, найденном самостоятельно, ведь в образце от магазина может отсутствовать возможность возврата товара. Количество экземпляров документа – два, один из которых с подписью принимающей стороны должен остаться у потребителя (с данными продавца и датой принятия). К претензии необходимо приложить: копию кассового или товарного чека; накладную; копию гарантийного талона (при наличии). Но даже отсутствие чека не может быть основанием для отказа в принятии претензии, ведь в качестве доказательства могут быть использованы показания свидетелей, сведения о покупке из базы данных самого магазина или видеоматериалы (если в магазине ведется съемка). Ожидание ответа от магазина. На рассмотрение претензии дается 10 дней, после чего продавец должен вернуть деньги. В том случае, если в возврате было отказано или сроки рассмотрения претензии были нарушены, покупатель может обращаться в другие органы: Роспотребнадзор, прокуратуру, суд. Конкретный орган зависит от ситуации и вида товара.
При подаче искового заявления в суд можно не только принудить продавца вернуть деньги за товар, но и взыскать с него пеню за каждый день просрочки.
Время процедуры возврата сотрудники магазина могут потребовать проведения экспертизы товара, который возвращается покупателем как некачественный. Отказаться от этой процедуры последний не может, однако расходы на ее проведение полностью оплачиваются продавцом. Если в результате экспертизы будет доказано, что поломка произошла по вине производителя, то потребитель сможет получить свои деньги за товар от магазина или самого производителя. В случае виновности в поломке покупателя ему придется вернуть магазину все деньги, потраченные им на проведение экспертизы. При возврате товара нужно быть готовым к тому, что продавец будет пытаться уклониться от его приема обратно и нарушать законные права потребителя. Поэтому перед началом проведения этой процедуры нужно хорошо подготовиться: изучить законодательную базу вопроса и подготовить аргументированную претензию. В случае отказа магазина в ее рассмотрении нужно обращаться за защитой своих прав в другие органы.