**ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО ВОЗВРАТУ ТОВАРА: 10 ОТВЕТОВ, КОТОРЫЕ ПРИГОДЯТСЯ КАЖДОМУ**

**Роскачество отвечает на часто задаваемые вопросы:**

1. МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ В АПТЕКУ МЕДИЦИНСКИЕ ТОВАРЫ, И ЕСЛИ ДА, ТО НА КАКОМ ОСНОВАНИИ? Вернуть медицинские товары можно в том случае, если речь идет о браке или недостатке, который проявился после покупки. В этом случае, конечно, потребитель имеет право на обмен и возврат товара. Нужно руководствоваться нормами Закона РФ «О защите прав потребителей», там вы найдете правила возврата товара. Так, согласно п. 1 ст. 18 Закона, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены, соразмерного уменьшения покупной цены, незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом либо отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. При этом закон позволяет потребителю предъявить требования как продавцу, так и изготовителю товара. В подобных ситуациях рекомендуется обращаться к ним с письменной претензией, в которой подробно нужно описать выявленные несоответствия и указать конкретное требование (например, вернуть деньги). Если же они добровольно не захотят выполнять требования, придется обращаться в суд, поскольку именно данный государственный орган своим решением может обязать это сделать.

2. ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ОТКАЗЫВАЕТСЯ ПРИНИМАТЬ ОБРАТНО СПОРТИВНЫЙ ТОВАР (БУТЫЛКУ ДЛЯ ВОДЫ), ХОТЯ ЕГО НИ РАЗУ ДАЖЕ НЕ ИСПОЛЬЗОВАЛИ, НО РАСПАКОВАЛИ, НАРУШИВ УПАКОВКУ ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. НАСКОЛЬКО ЭТО ПРАВОМЕРНО, ЧТО МОЖНО СДЕЛАТЬ? Скорее всего, магазин все же откажет в возврате или обмене товара, потому что была нарушена фабричная упаковка. Что говорит закон о возврате товара? В п. 4 ст. 26.1 закона «О защите прав потребителей» указывается, что обменять или вернуть товар можно в том случае, если не нарушены его товарный вид, потребительские свойства, если сохранился документ, подтверждающий покупку товара в конкретном магазине. Что касается ситуаций с нарушенной упаковкой без других обстоятельств, которые могли бы повлиять на решение дела, судебная практика неоднозначна. С одной стороны, товарный вид и потребительские свойства сохраняются, с другой – продавец ссылается на то, что не сможет открытый товар продать кому-то другому, а значит, понесет убытки. Если вы оказались в такой ситуации и все же хотите вернуть товар, который исправен, не был в использовании, но упаковка была нарушена, напишите заявление в адрес продавца, сославшись на то, что в законе отсутствует упоминание именно упаковки. Если товар не имеет индивидуально-определенных свойств (то есть не делался на заказ именно для вас), его, вероятно, примут обратно.

3. ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРА ПОШТУЧНО – НАПРИМЕР, БАТАРЕЕК – МОЖНО ЛИ БУДЕТ ВЕРНУТЬ ИХ ПРОДАВЦУ, СОСЛАВШИСЬ НА ТО, ЧТО ТОВАРОМ РАНЕЕ КТО-ТО ПОЛЬЗОВАЛСЯ (В СЛУЧАЕ С БАТАРЕЙКАМИ – ЕСЛИ ЕСТЬ ПОДОЗРЕНИЕ, ЧТО ЗАРЯД НЕПОЛНЫЙ)? Покупатель может, в свою очередь, столкнуться с необходимостью доказать, что сам он покупкой не пользовался, таковы условия возврата товара. В случае возникновения спора может быть проведена экспертиза, если ситуация предполагает ее целесообразность (с батарейками, возможно, нет смысла в дополнительных проверках). В ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» указано, что изначально у потребителя возникает право на обмен товара, если он не подошел по одному из указанных в законе оснований (по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации). Возврат денег возможен в том случае, если аналогичный подходящий товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

4. МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ПРОДАВЦУ ПОЛОТЕНЦА, БАННЫЕ ХАЛАТЫ, ДРУГИЕ ТЕКСТИЛЬНЫЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ ДЛЯ ВАННЫ И БАНИ, КОТОРЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИ МОГУТ БЫТЬ ПРЕДНАЗНАЧЕНЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛЬНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ? Это возможно в том случае, если в товаре обнаружились какие-либо недостатки. Сложность может возникнуть тогда, когда недостаток обнаружился не сразу, а после использования или стирки (полинял цвет, полез ворс, появились катышки и так далее). В этой ситуации может быть проблема в доказывании: согласно ст. 18 и ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей», если на товар установлен гарантийный срок, то доказывать свою невиновность должен продавец; если же такого срока нет или он истек – доказывает наличие недостатков потребитель. Если разрешить полюбовно такой конфликт не получается, возможно проведение независимой экспертизы. Но для начала все же стоит обратиться к продавцу и попытаться решить вопрос мирным путем.

5. МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ТОВАР БЕЗ ЧЕКА? МОЖЕТ ЛИ ЕГО ВЕРНУТЬ ТОТ, КТО ТОВАР НЕ ПОКУПАЛ? Отсутствие чека само по себе не может служить основанием для отказа. В конце концов, существуют способы восстановить чек по кассовой ленте или получить информацию с камер наблюдения в магазине, чтобы подтвердить покупку товара в конкретном магазине. Доказательствами могут служить и сообщения от банка, если платили картой. Однако если чека нет, то обращаться по поводу возврата желательно тому человеку, который покупал товар. У него есть доступ к банковской карте, именно его будет видно на камерах, или его вспомнят продавцы и кассиры. Поэтому тот, кто совершал покупку, должен как минимум присутствовать. В противном случае продавец может с полным основанием отказать в обмене или возврате.

6. КАКИЕ ВИДЫ МЕЛКОЙ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ МОЖНО ВЕРНУТЬ? В НЕКОТОРЫХ МАГАЗИНАХ, НАПРИМЕР, ФЕН СЧИТАЕТСЯ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫМ ТОВАРОМ, А В НЕКОТОРЫХ – НЕ СЧИТАЕТСЯ. Если речь идет об обмене и возврате техники надлежащего качества, то технически сложные товары бытового назначения, на которые дается гарантия от года, не подлежат возврату. А значит, в данном случае действуют особые правила обмена и возврата промышленного товара. А именно: вернуть или обменять их можно только в том случае, если в технике обнаружился дефект или недостаток. Но и в этом случае могут возникнуть дополнительные проволочки: если у продавца возникнут сомнения в том, что это заводской брак или вина транспортировщика, он может организовать проведение экспертизы, которая подтвердит или опровергнет слова покупателя. Если же продавец отказывает в возврате и не соглашается на экспертизу, покупатель может провести ее по своей инициативе – правда, и за свои же деньги. Если экспертиза покажет, что вины покупателя в поломке нет, ему вернут деньги или обменяют товар. Подробнее об этом можно прочитать, например, в нашей статье о возврате мелкой бытовой техники.

7. МОЖНО ЛИ ВОЗВРАЩАТЬ КУХОННЫЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ, НАПРИМЕР, ПРЕСС ДЛЯ ЧЕСНОКА? ПРОДАВЕЦ УКАЗЫВАЕТ, ЧТО ВОЗВРАТА И ОБМЕНА НЕТ, НО, ДОПУСТИМ, ТОВАР ДАЖЕ НЕ ОТКРЫВАЛИ, ОН ТАК И ОСТАЛСЯ В ФАБРИЧНОЙ УПАКОВКЕ. Возможность возврата зависит от того, из какого материала изготовлен пресс. По закону возврату не подлежат изделия и материалы, которые полностью или частично изготовлены из полимерных материалов и контактируют с пищевыми продуктами. Это посуда, столовые и кухонные принадлежности, емкости, упаковочные материалы. Соответственно, если пресс или другая кухонная принадлежность не из полимерного материала, вернуть их можно. Надо учитывать еще и такой нюанс: изначально у потребителя есть право на обмен товара на аналогичный подходящий товар (ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Вернуть же деньги можно в том случае, если товар на обмен отсутствует. Однако если упаковка не нарушена, то стоит обратиться к продавцу в любом случае. Возможно, он будет лоялен к покупателю и примет обратно товар, который откровенно не был в использовании.

8. ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ТОВАР ПОКУПАЛСЯ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ И В ИТОГЕ НЕ ПОДОШЕЛ ПО ЦВЕТУ ИЛИ РАЗМЕРУ? МОЖНО ЛИ ЕГО ВЕРНУТЬ? Закон обязывает продавцов давать покупателям исчерпывающую и соответствующую действительности информацию о товаре. Но сделать это зачастую сложно: например, фактуру или запах нельзя передать по фотографии, разные настройки техники не всегда дают возможность объективно оценить цвет. Поэтому интернет-магазины должны давать возможность вернуть товары, и условия в данном случае даже более выгодные для покупателей, чем в обычных магазинах. Так, например, покупатель может не только отказаться от покупки в любой момент до того, как получит ее от курьера или в пункте выдачи, но и в течение недели вернуть даже товар из списка не подлежащих возврату. А если клиента не предупредили об условиях возврата, то сделать это можно в течение трех месяцев, так что, как видите, даже срок возврата товара тут немного другой по сравнению с обычным магазином.

9. МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ЗИМНЮЮ ОБУВЬ, ЕСЛИ ОКАЗАЛОСЬ, ЧТО ОНА СКОЛЬЗИТ? Это зависит от конкретных обстоятельств. Если при покупке потребителю была предоставлена информация, что обувь точно не скользкая, то требовать возврата можно на основании предоставления неполной и недостоверной информации о товаре (ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В других случаях, если обувь уже была в использовании, у потребителя есть право заявить о данном факте как о недостатке товара (ст. 18 Закона). Однако, скорее всего, будет необходимо проведение независимой экспертизы товара, поэтому все зависит от результатов такой экспертизы. В любом случае рекомендуем начать с предъявления в адрес продавца/изготовителя претензии в письменной форме.

10. МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ БИЖУТЕРИЮ? По закону вернуть изделия из драгоценных металлов или камней нельзя, если речь не идет о браке или существенном недостатке. Но о бижутерии, которая обычно изготавливается из более простых вариантов, речи в законе нет. Соответственно, такого рода изделия можно вернуть или обменять даже в том случае, если они просто не подошли по фасону, размеру или цвету, плохо смотрятся с платьем или в принципе после покупки уже не кажутся такими привлекательными. Однако если есть какие-то вставки с драгоценными металлами или камнями, то ситуация уже может показаться спорной, и возврат товара в магазин будет зависеть от лояльности и готовности пойти навстречу покупателю.