**Информация для потребителей при возврате товара надлежащего и ненадлежащего качества**

Возврат товара в магазин может производиться вне зависимости от того, качественный товар приобрёл покупатель или некачественный. Право возврата товара в магазин предусматривается положениями Закона РФ «О защите прав потребителей» для всех лиц, приобретающих товар для личного пользования.

Когда говорят о возврате товара в магазин в течение двух недель, то нужно понимать, что такой небольшой срок в соответствии с законодательством, предусмотрен лишь для возврата качественных товаров. Согласно правилам торговли товар надлежащего качества, не подошедший по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации может быть возвращён продавцу в течение 14 дней с момента покупки. При этом срок начинает исчисляться со дня, следующего за днём совершения покупки.

Следует, отметить, что далеко не каждый товар надлежащего качества можно вернуть. Законодатель определил Перечень качественных товаров, которые не возможно ни обменять, ни вернуть. Кроме того, на момент возврата товар должен сохранять свои первоначальные свойства: внешний вид, комплектацию, ярлыки, бирки, а также должен иметься товарный чек, подтверждающий факт совершения сделки.

Возврат товара в магазин осуществляется на основании заявления покупателя, в котором кратко излагается причина возврата и содержится просьба о принятии товара продавцом, его обмене, либо расторжении ранее заключенного договора.

Товар ненадлежащего качества – это такой товар, который непригоден для использования по назначению, либо его использование ограничено. При этом согласно правилам возврата товара, к некачественным следует относить только товары с дефектами, о которых покупатель при покупке не был уведомлён. Если же покупателя уведомили о недостатках товара, возвратить его в магазин по данным основаниям уже не получится.

В случае приобретения товара ненадлежащего качества потребитель вправе:

потребовать замены на товар этой же марки, но уже надлежащего качества;

потребовать замены на товар другой марки с соответствующим перерасчётом цены; потребовать соразмерно уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьими лицами;

расторгнуть договор купли – продажи.

Для того, чтобы осуществить возврат товара в магазин, необходимо обратиться в магазин и сообщить продавцу о выявленных недостатках. При себе необходимо иметь товарный чек и паспорт. Если продавец откажет в выполнении требований потребителя, то нужно составить претензию на имя руководителя торговой точки с описанием выявленных недостатков и указанием своих требований. Ответ на претензию обязаны предоставить в десятидневный срок. Дальнейшие действия потребителя зависят от полученного ответа.

**Информация для потребителей, приобретающих товары бывшие в употреблении, на распродаже или с уценкой**

В Госалкогольинспекцию Республики Татарстан поступают вопросы от потребителей и продавцов, связанные с приобретением и продажей товаров бывших в употреблении. Особенности продажи этой категории товаров установлены Правилами продажи отдельных видов товаров. Информация о бывших в употреблении товарах должна содержать сведения о состоянии товара, имеющихся в нём недостатках, проведённых в отношении товара санитарно-противоэпидемических мероприятиях, технических характеристиках (для технически сложных товаров), назначении товара и возможности использования его по назначению или иных целей. Сведения, характеризующие состояние бывшего в употреблении товара, в том числе его недостатки, указываются на товарном ярлыке.

Не подлежат продаже бывшие в употреблении следующие товары: медицинские изделия, лекарственные препараты, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии, бельевые изделия швейные и трикотажные, чулочно-носочные изделия, посуда разового использования.

Покупатель, которому продан бывший в употреблении товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору предъявить следующие требования: замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара; возмещения расходов, понесённых покупателем или третьим лицом, на устранение недостатков товара; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Многие сталкивались с таким явлением, как распродажа и продажа товаров с уценкой. В период проведения этих акций продавцы в силу незнания либо в силу иных причин, вводят покупателя в заблуждение относительно его прав по возврату приобретённого товара. Однако законодательство в сфере защиты прав потребителей не ограничивает покупателя в его правах при обнаружении в товаре недостатков за исключением случаев, когда потребитель не может ссылаться на дефект, который был ранее оговорён. Например, потребитель, приобретая стиральную машину с уценкой в связи с наличием небольшой вмятины или царапины, не сможет впоследствии потребовать от продавца устранения данного дефекта, возврата денег за товар, замены товара либо иное требование, основывая своё требование на дефекте, оговорённом до момента приобретения данного товара. В остальных же случаях потребитель не ограничен в своих правах и вправе заявлять требования, предусмотренные Законом РФ «О защите прав потребителей» в полном объёме.

**Когда права потребителя считаются нарушенными?**

Список ситуаций, при которых права гражданина считаются нарушенными, вытекает из норм, зафиксированных в законе «О защите прав потребителей». Гражданин имеет право обратиться c заявлением в компетентные органы если:

-       потребитель приобрел товар или услугу ненадлежащего качества;

-       были нарушены сроки продажи изделия;

-       продавец отказался производить обмен некачественного товара или устранить нарушения в установленные законом сроки;

-       продавец отказался предоставить полную информацию о товаре либо услуге;

-       изделие обладает характеристиками, которые угрожают жизни и здоровью покупателя;

-       присутствуют иные нарушения положений закона «О защите прав потребителя».

Все вышеуказанные ситуации позволяют гражданину обратиться в уполномоченные органы.

**Ведущий специалист Нижнекамского ТО Госалкогольинспекции РТ Эльвира Милочкина**