**Вопрос:** Купила в интернет-магазине солнечные очки. Когда мне их доставили, я поняла, что они мне не подходят. Продавец сказал мне, что не вернет мне деньги, потому что я перечисляла деньги не на счет организации. Дело в том, что работники интернет-магазина сами указали мне номер банковской карты куда я могу перечислить сумму в счет оплаты покупки. Что мне делать?

**Ответ: С**огласно п. 36 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 (далее – Правила № 612), оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Согласно п. 21 Правил № 612 покупатель вправе отказаться от товара после его передачи в течение 7 дней.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***Вопрос:*** Купила холодильник. Холодильник перестал холодить/морозить через 3 недели, обе камеры не работают, из-за этого я не могу пользоваться товаром по прямому его назначению. Поехала в магазин, просить обмен на новый другой марки, либо возврат денег, но мне было отказано, и предложен только ремонт. От ремонта я категорически отказываюсь, ведь я платила за качественный товар, который прослужит долго. На что я имею право в этом случае?

***Ответ:*** Холодильник относится к технически сложным товарам (п.12) Перечня технически сложных товаров утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924.

Как следует из обращения, недостатки в товаре обнаружены по истечении пятнадцатидневного срока, то в соответствии с п.1 ст.18 Закона о защите прав потребителей  Вы имеете право претендовать лишь на гарантийный ремонт товара либо на соразмерное уменьшение его цены.

Срок ремонта не должен превышать 45 дней. По окончании ремонта следует взять документ о том, какой именно недостаток был устранен.

Если ремонт осуществляется более 45 дней, либо в товаре обнаружены существенные недостатки, то потребитель имеет право предъявить требование о замене товара либо возврате денег за него. Такое же право возникает у него и в том случае, если товар невозможно использовать в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Если продавцу или изготовителю было заявлено требование о ремонте или замене технически сложного товара, то можно потребовать также предоставления Вам аналогичного товара на период ремонта или замены Вашего (этот товар должен быть предоставлен и доставлен в течение трех дней).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос**: Недавно приобрел в салоне автомобиль Лада Калина. Сегодня он не завелся. Салон не отказывается отремонтировать, но говорят, что я за свой счет должна довезти до них неисправный автомобиль. Хотя по Закону "O защите прав потребителей» (ст.18 п.7) они должны забрать авто по гарантии самостоятельно. Какие права я имею в данном случае и как мне правильно и грамотно поступить?

**Ответ**: По закону доставка для гарантийного ремонта осуществляется за счет дилера - это действитительно так. Если дилер отказывается прислать эвакуатор, то вы можете самостоятельно оплатить эвакуатор и доставить автомобиль для ремонта. Обязательно сохраните документы об оплате услуг эвакуатора. Пока ваш автомобиль будет ремонтироваться, вам нужно будет сделать следующее: В 2-х экземплярах напишите претензию, в которой потребуйте оплаты ваших расходов. Один экземпляр претензии вручите дилеру (не забудьте к претензии приложить копии документов, подтверждающих сумму расходов). На втором дилер должен поставить отметку о получении. Сохраните этот экземпляр у себя (будет необходим для суда). Если добровольно в течение 10 дней с момента получения претензии требование не будет удовлетворено советуем обратиться с жалобой в Роспотребнадзор. Если и это не поможет - в суд.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос**:  Купил в подарок жене дорогие фирменные часы, но они ей не подошли: и форма не нравится, и браслет оказался неудобный. Можно ли сдать такие часы, если они новые и после покупки прошло 5 дней?

**Ответ**:   Покупатель имеет право обменять или сдать качественный, но неподошедший ему непродовольственный товар в течение 14 дней после дня приобретения (ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»). Однако закон оговаривает, что таким правом нельзя воспользоваться, если ваша покупка входит в Перечень непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату, если они Вам не подошли.  
Что касается наручных часов, то возможны следующие варианты:  
1) Часы электронные.  
В таком случае магазин может отказать вам в обмене или возврате денег, поскольку эта покупка подпадает под п. 11 Перечня: «радиоэлектронная апппаратура».  
2) Часы, браслет и (или) циферблат которых украшены элементами из драгметаллов и (или) драгоценными камнями.  
Эту красоту магазин также вправе не принимать у покупателя, поскольку согласно пункту 9 Перечня не подлежат обмену и возврату качественные изделия из драгоценных металлов и изделия со ставками из драгоценных камней.  
В случае, если часы кварцевые или механические без ювелирных «изысков», то такое изделие можно смело сдавать – ни под один из пунктов «запретного» перечня эти часы не подпадают. Обратите внимание на несколько советов, которые позволят вам увереннее чувствовать себя в магазине:  
- заявляя, что часы вам не подошли, ссылайтесь на предусмотренные законом причины возврата качественного товара. В вашем случае это могут быть неподходящая форма, габариты или расцветка. - продавец вправе предложить вам товар для замены, и только если подходящего вам варианта в магазине не окажется, можно настаивать на возврате денег.  
- по закону на возврат денег за неподошедший качественный товар магазину (или продавцу-индивидуальному предпринимателю) отводится до трех дней.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос:** Подарили на День рождения подарочный сертификат в один из магазинов косметики города Калуги. Мне, товары, имеющиеся в продаже в этом магазине, не нужны. Могу ли я обменять этот сертификат на деньги?

**Ответ:** Подарочный сертификат – явление, достаточно востребованное на отечественном рынке товаров и услуг. Дает возможность одному человеку сделать своему знакомому или родственнику оригинальный подарок, а другому человеку – выбрать себе подарок самостоятельно на ту сумму, которая указана в сертификате.  
Вроде бы идеальный вариант, который устраивает обе стороны – дарителя и одаряемого. Но, как показывает наша богатая сюрпризами повседневная действительность, далеко не всегда. И вот почему.  
Дело в том, что на правоотношения, связанные с реализацией подарочных сертификатов, не распространяется законодательство о защите прав потребителей. Так, согласно преамбуле к Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» этот Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг),  но подарочный сертификат не является товаром или услугой.  
Но потребителям важно знать, что на товары или услуги, полученные по подарочным сертификатам, распространяются те же права как, если бы они были приобретены за деньги. То есть если Вы приобрели товары или услуги ненадлежащего качества, то согласно ст.с.18. 29 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»  имеете право на их обмен, возврат или уменьшение покупной цены.  
Если же Вы приобрели товар надлежащего качества, статьей 25 Закона предусмотрено, что у Вас есть право в течение 14 дней с момента передачи непродовольственного товара, если данный товар подлежит обмену, обменять его на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом. При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца покупатель вправе возвратить приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него денежную сумму. Требование покупателя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос:** Купила дорогие туфли. Носила я их совсем недолго, однако на обеих полупарах очень сильно растянулись швы, и туфли стали просто спадать с ног. Я обратилась в магазин, но мне отказались вернуть деньги, потому что 10-дневный гарантийный срок истек и вообще они не сочли это дефектом. Как мне быть? Ведь даже кожаные стельки и специальная накладка под пятку не помогают!

**Ответ:** Если вы аккуратно обращались с обувью, не нарушали правил эксплуатации и уверены в том, что причина возникшей проблемы – заводской брак, а точнее скрытый дефект, который выявился в течение носки, предъявляйте претензию. Ссылаться следует на п. 5 ст. 19 Закона РФ «О защите прав потребителей». В ней сказано, что покупатель имеет право предъявлять претензии, если недостатки обнаружены после окончания гарантийного срока в пределах двух лет после приобретения товара.

Однако продавец (производитель, сервис-центр) могут потребовать, чтобы вы подтвердили, что причина дефекта – производственный брак. Установить это должна экспертиза. Но поскольку гарантийный срок на товар  уже истек, оплачивать и организовывать ее должны вы сами. Если же производственные дефекты товара подтвердятся, то магазин  (производитель, сервис-центр) обязан вернуть деньги за некачественный товар, а также оплатить экспертизу. То есть возместить вам все понесенные расходы (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».). Если магазин отказывается это сделать, придется решать вопрос в судебном порядке

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос:** Сдал мобильный телефон в гарантийную мастерскую. Его ремонтировали 45 дней. Приехал получить, проверил – не работает. Сказали: «Будем ремонтировать дальше». Но я хочу отказаться от покупки и получить свои деньги. Как это можно сделать?

**Ответ:** Если годичный гарантийный срок еще не истек, а товар находится в ремонте более 45 дней, вы вправе сами решать, продолжать ремонт или расторгнуть договор купли-продажи. Если выбираете первое, можете потребовать выплаты неустойки. Она составляет 1 % от стоимости товара за каждый день ремонта начиная с 46-го дня (ст. 20 и 23  Закона РФ «О защите прав потребителей»).  
Если вы хотите расторгнуть договор купли-продажи, изложите свое требование в письменной форме. Сошлитесь на ст. 18, 22, 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» и укажите место нахождения товара. Вручите претензию продавцу и обязательно проследите, чтобы сотрудник, принявший ее, поставил свою подпись на втором экземпляре. Это будет служить доказательством того, что вашу претензию приняли такого-то числа. Отказать в возврате денег вам не могут, ведь недостаток, не устраненный в течение 45 дней, считается существенным, а товар, в котором он обнаружен, - некачественным.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос:** За чей счет производится доставка некачественного товара до гарантийной мастерской для ремонта или замены, если товар весит более 5-ти килограммов?

**Ответ:** Доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляется силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос:** Имеет ли право продавец установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем?

**Ответ:** Продавец вправе установить на товар гарантийный срок любой продолжительности, если он не установлен изготовителем. В случае, если гарантийный срок установлен изготовителем, то продавец вправе установить только гарантийный срок большей продолжительности.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос:** Распространяется ли действие Закона РФ «О защите прав потребителей» на потребителей - юридических лиц?

**Ответ:** Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 "О защите прав потребителей" регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами. Он определяет потребителя как гражданина, который имеет намерение приобрести или заказать, либо заказывающего, приобретающего товар для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Данный закон не действуют в отношении потребителей-юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. При нарушении их прав при заключении договоров подряда, купли-продажи, оказания услуг, юридические лица и индивидуальные предприниматели руководствуются положениями Гражданского кодекса Российской Федерации.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос:** Заказали комплект мебели по образцу в магазине. Оплатили 50% стоимости заказа. В квитанции указан срок доставки мебели. Срок закончился неделю назад. Каждый день звоним в магазин, когда привезут мебель, отвечают, то через два дня, то машина сломалась. Что делать?

**Ответ:** Вы можете написать претензию в магазин в 2-х экземплярах. Согласно ст. 23.1. Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае не исполнения продавцом обязанности по передаче товара в установленный срок, вправе по своему выбору потребовать:  
-передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;  
-возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

В случае нарушения установленного срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**Вопрос:** Купила зимние сапоги. Дома несколько раз примеряла. Решила, что они мне не подходят по цвету. Пошла сдавать в магазин. Продавец посмотрела и отказала в приеме, ссылаясь, что не сохранен товарный вид, имеются заломы на верхе сапог. Но я же их не носила на улице. Прав ли продавец?

**Ответ:** Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение 14 дней, не считая дня покупки. Обмен такого товара производится, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. В данном случае, продавец прав, так как заломы на обуви относятся к потере товарного вида. Обратите внимание уважаемые потребителей: при примерке дома, особенно обуви, будьте внимательны, помните, должен быть сохранен товарный вид.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Вопрос:** Подскажите, пожалуйста, я заказала изготовление углового шкафа в новую квартиру по индивидуальным размерам. Я проживаю в Обнинске, а фирма находится в Москве. Сейчас у нас дело дошло до суда. Могу ли я подать исковое заявление по месту жительства, или я обязана подавать исковое заявление в Москву? Могу ли я потребовать компенсацию морального вреда?

**Ответ:** В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»  Вы по своему выбору вправе предъявить иск:

-  по месту нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - по месту его жительства;

-   по месту жительства или пребывания истца;

-  по месту заключения или исполнения договора.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной.

Наряду с предъявлением в суд требования  о возмещении имущественного вреда Вы вправе потребовать компенсации морального вреда, если действиями нарушителя Вам были причинены  физические или нравственные страдания.

Моральный вред компенсируется в денежной форме.

Размер компенсации определяется соглашением сторон, в случае спора – судом