**Если купили некачественный товар - что делать?**

Если Вы приобрели товар – любой товар от часов или молока до автомобиля или квартиры - и обнаружили в нем недостаток, Вам следует совершить ряд простых действий с целью защиты своих прав. Но для начала, следует разобраться, что такое «недостаток» товара, ведь именно при наличии недостатка потребитель вправе отказаться от товара.

Какие действия следует совершить потребителю при обнаружении недостатка?

**1. Фиксация недостатка (процедура доказывания)**

Если, к примеру, вскрыв упаковку в присутствии продавца, Вы обнаружили недостаток, то об этом сразу же следует заявить продавцу, который заменит товар. Если же Вы вскрыли упаковку товара уже за пределами магазина и обнаружили недостаток, его сразу же следует зафиксировать. Это может быть достигнуто посредством фотосъемки (на любой носитель) и составлением акта за подписью свидетелей. Свидетелями могут быть как чужие лица, так и члены Вашей семьи. Однако, заручившись их показаниями и поддержкой, Вы должны быть уверены в том, что они будут готовы подтвердить свои показания в случае, если Вы в дальнейшем будете вынуждены обратиться в суд. Эти предосторожности особенно важны в случае обнаружения механического дефекта.

Говоря о процедуре доказывания, следует упомянуть о таком понятии, как «гарантийный срок». Гарантийный срок - это период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка продавец обязан удовлетворить требования потребителя, установленные Законом «О защите прав потребителей». Установление гарантийного срока является правом продавца (изготовителя), а не обязанностью!

Проще говоря, наличие гарантийного срока влияет лишь на распределение бремени доказывания между потребителем и продавцом. Если гарантийный срок установлен – экспертиза проводится продавцом и за его счет, если гарантийный срок отсутствует – потребителем. Поэтому, если на приобретенный Вами товар гарантийный срок не установлен, то прежде чем приступать к исполнению следующего пункта, необходимо провести экспертизу. Экспертиза проводится с целью определения причины возникновения недостатка. Если в ходе экспертизы установлено, что это производственный недостаток, приступаем к выполнению пункта 2. Если же причина недостатка – действия потребителя (механическое повреждение, несоблюдение условий эксплуатации), то к продавцу отправляться не с чем.

Впрочем, прежде чем проводить экспертизу стоит попробовать обратиться к продавцу, поскольку бывают случаи возврата денег за товар и без заключения эксперта. Такое обращение лучше совершать устно, поскольку при негативном настрое продавца письменно оформленная претензия без соблюдения процедуры по доказыванию (речь идет о случаях, когда гарантийный срок истек или не установлен) даст продавцу формальное основание для отказа.

**2. Предъявление требования.**

Итак, когда Вы собрали все необходимые документы, подтверждающие наличие недостатка в товаре (работе), заручились показаниями свидетелей, Вы обращаетесь к продавцу (исполнителю) с требованием – с письменной претензией. Эта мера рекомендательная, но с практической точки зрения обращение с письменной претензией необходимо.

 Прежде чем предъявить претензию проверьте, является ли Ваш продавец действующим юридическим лицом, не находится ли он в процессе реорганизации или ликвидации! Это можно сделать на сайте Федеральной налоговой службы, указав ИНН или ОГРН или наименование юридического лица. Если организация находится в процессе реорганизации или ликвидации, Вы можете заявить о себе, как о кредиторе этого юридического лица, встав в очередь взыскателей. На сайте Вестник государственной регистрации Вы сможете узнать адрес и сроки подобного обращения.

**3. Ожидание и/или проверка качества товара.**

В зависимости от того, какое требование Вы предъявили продавцу Законом о защите прав потребителей установлены различные сроки для удовлетворения этих требований.

Требование о возврате денег или уменьшении стоимости товара рассматривается с течение 10 календарных дней с момента вручения претензии. Таким образом, как Вы видите, здесь немаловажен момент вручения претензии, а он доказывается только отметкой продавца о получении претензии или почтовой квитанцией и уведомлением о вручении.

Требование о замене товара подлежит удовлетворению в течение 7 дней. Но, если продавец решит провести проверку качества и/или экспертизу, то срок рассмотрения претензии увеличивается с 7 до 20 дней! Учитывая эти сроки, я рекомендую обращаться к продавцу всегда с письменным требованием о возврате денег, а устно можно сказать, что Вы согласны на замену.

Требование об устранении недостатков (ремонт товара) удовлетворяется в срок, предусмотренный письменным соглашением, который не должен превышать 45 дней. Однако на практике продавцы или сервисные центры не спешат указывать срок письменно и ссылаются все на те же 45 дней. Однако, если срок не указан письменно, недостаток в товаре должен быть устранен незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Как видно из этой размытой формулировки, понятие «минимальный срок» - оценочное, что дает косвенное право продавцу (сервисному центру) ремонтировать товар бесконечно. Поэтому, сдавая товар на ремонт, необходимо приложить все усилия, чтобы срок ремонта был указан письменно.

После того, как Вы заявили требование продавцу, Закон о защите прав потребителей обязывает его принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. На практике термин «проверка качества» часто заменяется на «диагностику». Если по результатам проверки качества спор о недостатке между продавцом и покупателем сохраняется, продавец обязан провести экспертизу.Потребитель вправе присутствовать как при проведении проверки качества, так и экспертизы.

Проведение проверки качества и/или экспертизы товара не предоставляет продавцу дополнительных сроков на рассмотрение претензии. Напротив, в Законе о защите прав потребителей сказано, что проверка качества и экспертиза проводятся в сроки, отведенные на рассмотрение заявленного требования.

**4. Получение денег или дальнейшая защита своих прав.**

После окончания срока рассмотрения претензии возможно 2 варианта развития событий. Первое, это удовлетворение требования потребителя, возврат товара и денег. Второе – отказ в удовлетворении требований. В этом случае не стоит опускать руки и дарить продавцу свои деньги, оставив у себя на руках бракованный товар.

**5. Обращение с жалобой в Роспотребнадзор.**

Обращение с жалобой в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) можно совместить с вручением претензии продавцу. Это вариант для тех случаев, когда Вы догадываетесь, что продавец может Вам отказать и/или когда в его деятельности имеются очевидные нарушения. Получив Ваше заявление, Роспотребназор должен будет согласовать с прокуратурой выездную внеплановую проверку. Выехав на проверку, Роспотребнадзор проверяет соблюдение продавцом законодательства о защите прав потребителей, требует у него предоставление необходимых документов и объяснение по поступившей жалобе. Результатом проверки может быть привлечение продавца к административной ответственности в виде наложения штрафа, а также удовлетворение продавцом Ваших требований.

Вместе с тем, обязание удовлетворить Ваше требование в полномочия Роспотребнадзора не входит! Он может лишь посодействовать в рамках рекомендательных мер в досудебном урегулировании спора. Ответ на Вашу жалобу Роспотребнадзор обязан дать в течение 30 дней.

**6. Обращение в суд.**

Обращение с иском о защите прав потребителя в суд является крайней мерой. Однако с развитием правовой грамотности среди населения, в особенности в сфере защиты прав потребителей, для многих людей обращение в суд с подобными исками стало хобби. И неудивительно. Подавляющее большинство таких исков судами удовлетворяется. Ряд потребителей, именуемых среди хозяйствующих субъектов "потребителями-экстремистами", видят в этом даже дополнительный источник доходов. Ведь помимо возврата уплаченной за товар денежной суммы, суд присуждает в пользу потребителя неустойку, компенсацию морального вреда, убытки, а также штраф в размере 50% от общей суммы, присужденной судом в пользу потребителя.