**Памятка №5: Рекомендации потребителю при возврате некачественного товара**

Эта памятка поможет потребителям правильно подготовиться к возврату товара, если он оказался некачественным. Возврат некачественного товара регулируется статьей 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

**1. Что считать некачественным товаром?**

Некачественным считается товар, который имеет дефекты или не соответствует заявленным характеристикам и требованиям, установленным для данного вида товаров. Примеры:

* Товар не работает или работает с нарушениями;
* Есть скрытые дефекты, которые не были видны при покупке;
* Товар оказался опасным или непригодным для использования по назначению.

**2. Подготовка документов для возврата**

Чтобы возвратить некачественный товар, потребитель должен подготовить следующие документы:

* **Чек или другой документ**, подтверждающий покупку. Если чек утерян, можно использовать показания свидетелей.
* **Гарантийный талон** (если он был выдан).
* **Паспорт изделия** (если он предусмотрен для данного товара).

**3. Проведение экспертизы**

Продавец может потребовать провести экспертизу для подтверждения недостатков. Основные правила проведения экспертизы:

* Продавец обязан провести экспертизу за свой счет.
* Потребитель вправе присутствовать при экспертизе.
* Если экспертиза покажет, что недостатки возникли не по вине производителя, продавец вправе потребовать возмещения расходов на экспертизу.

Если потребитель не согласен с результатами экспертизы, он может оспорить их и провести независимую экспертизу за свой счёт.

**4. Права потребителя при возврате некачественного товара**

В случае обнаружения недостатков потребитель вправе требовать:

* Замены товара на аналогичный без дефектов;
* Уменьшения покупной цены товара;
* Бесплатного устранения недостатков;
* Возврата уплаченной суммы.

Эти требования могут быть предъявлены в течение гарантийного срока, а если гарантийный срок не установлен — в течение двух лет с момента покупки (ст. 19 Закона).

**5. Порядок возврата некачественного товара**

* Обратитесь к продавцу с претензией, в которой четко изложите обнаруженные недостатки и свое требование.
* Передайте товар в магазин вместе с чеком и другими документами.
* Дождитесь экспертизы, если продавец настаивает на ее проведении.
* В случае отказа в удовлетворении требований направьте письменную претензию, а при игнорировании — обратитесь в Роспотребнадзор или в суд.

**6. Пример текста претензии для возврата некачественного товара**

*Претензия на возврат некачественного товара*

*Продавцу ООО «Название магазина»*

*От Семеновой Ольги Ивановны*

*Адрес: г. Калуга, ул. Ленина, д. 12, кв. 7*

*Телефон: +7 (999) 234-56-78*

*Дата покупки: 05.11.2024*

*Наименование товара: Телевизор «XYZ»*

*Уважаемый продавец!*

*05 ноября 2024 года я приобрела в вашем магазине телевизор «XYZ». В процессе эксплуатации обнаружен недостаток — экран телевизора не включается. На основании статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу вернуть мне уплаченную сумму в размере \_\_\_\_\_\_ руб.*

*Приложения: копия чека, фото дефекта.*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**7. Рекомендации потребителю**

* **Фиксируйте дефекты товара** (фото и видео), это будет доказательством в случае спора.
* **Сохраняйте всю переписку** с продавцом и копии претензий.
* **Присутствуйте на экспертизе** — это поможет избежать возможных искажений информации.