

## Как вернуть некачественный товар в 2019 году

При выявлении неисправностей следует обратиться в магазин, где была произведена покупка. Действовать можно в соответствии с одним из следующих вариантов:

- расторгается договор, товар возвращается продавцу, а деньги за покупку – владельцу;
- недостатки устраняются за счет поставщика;
- товар меняют на аналогичный либо любой другой (с перерасчетом стоимости).

В магазине необходимо будет составить претензию в свободной форме с указанием причин возврата/обмена вещи. Заявление предъявляется вместе с чеком (при его отсутствии можно использовать показания свидетелей, видео или фото, подтверждающие факт покупки).

### Условия возврата

Поставщик должен произвести возврат только в том случае, если неисправности возникли по вине изготовителя. Для подтверждения этого практически всегда назначают экспертизу. Клиенту не придется ее оплачивать, кроме тех случаев, когда дефект возник по его вине.

При покупке товара ненадлежащего качества потребителю обязаны предоставить на его выбор:

- полное устранение неисправностей;
- уменьшение стоимости;
- замену на аналогичный товар;
- замену на другой товар с перерасчетом стоимости.

Также можно потребовать возвращения затраченных средств (и даже процентов, если вещь приобрели в кредит).

### Через какое время вернут деньги

Продавец обязан возместить средства в течение 10 суток с момента обращения недовольного клиента. В течение этого срока проводится экспертиза (за исключением сложных случаев, когда требуется 45 дней). Если покупатель возвращает качественный товар, деньги ему должны возместить сразу или в течение 3 суток.

Если покупка оплачивалась по безналичному расчету, перевод средств на банковскую карту может занять несколько дней (срок зависит от конкретного банка).

### Куда пожаловаться на некачественный товар или услугу

Если в салоне отказались принимать претензию и возмещать деньги, необходимо составить жалобу. Отнесите ее в магазин, где была совершена покупка, и попросите расписаться. Ответ должен последовать в течение 10 суток.

По истечении этого срока и отсутствии ответа, отправляйтесь в Роспотребнадзор. Если в населенном пункте отсутствует отделение, жалобу можно направить по электронной или обычной почте. В Роспотребнадзоре также принимают обращения о предоставлении некачественных услуг.

Закон о защите прав потребителя охватывает все стороны взаимоотношений поставщика товаров и покупателя. Он позволяет клиентам чувствовать уверенность в том, что их права при любых обстоятельствах будут соблюдены.

