**Актуальные вопросы ЗПП**

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИИ.**

Если вы попали в ситуацию, когда продавец или исполнитель услуг отказывает вам добровольно в устном порядке удовлетворить ваше требование, то тогда первое, что необходимо сделать, — это написать претензию продавцу, изготовителю или исполнителю в связи с ненадлежащим исполнением или неисполнением им своих обязательств, заявив этой претензии свои требования.

Обязательной формы составления претензии не предусмотрено. Этот документ оформляется в письменном виде, в свободной форме.

**ВНИМАНИЕ!**Основное требование стоит заявлять лишь одно (например: Требую возврата денежных средств. Требую заменить товар). В отношении товара претензия направляется по Вашему выбору — к его продавцу или изготовителю (или также к импортеру, если товар импортный), в отношении работы или услуги — к их исполнителю.

В претензии должны быть указаны:

1. Наименование организации (юридическое лицо или ИП), в которой вы приобрели товар, или заказали услуги, адрес его места нахождения;

2. Ваши Ф.И.О., адрес места жительства, телефон и/или электронная почта, чтобы была возможность отправить вам ответ на претензию в электронном формате;

3. Изложение возникшей проблемы. Краткое и емкое описание основания предъявления претензии;

4. Ваше требование. Имейте в виду, что вы к этому времени должны определиться с требованием, которые вы выставляете продавцу (исполнителю);

5. Перечень прилагаемых к претензии документов (определяется с учетом фактических обстоятельств дела);

6. Дата, подпись.

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ ПРЕТЕНЗИИ.**

Обязательно ли указывать в претензии ссылки на законодательные нормы, регулирующие ситуацию? Указывать ссылки на законодательные нормы не обязательно, но требования, предъявляемые Вами в претензии, должны быть основаны на нормах действующего законодательства.

**Претензия должна быть составлена в двух экземплярах, один из которых передается адресату, а на втором экземпляре уполномоченное лицо (продавец, менеджер, администратор, управляющий) делает отметку о получении претензии, и этот экземпляр претензии остается у вас.**

**Обращаем Ваше внимание!**Если по каким-либо причинам сотрудники адресата отказываются принимать претензию либо ставить свою подпись на вашем экземпляре, отправьте претензию по почте заказным письмом с описью вложений и уведомлением о вручении на адрес регистрации юридического лица или Индивидуального предпринимателя.

Второй экземпляр претензии с отметкой о ее получении или почтовое уведомление о вручении,храните, пока не разрешится конфликт: они могут потребоваться вам, если придется обращаться в суд, как доказательство предъявления Вами требований продавцу.

Как показывает практика, тот, кто пришел с грамотно составленной претензией, может рассчитывать на более серьезное отношение продавца/исполнителя, понимающего, что и дальше потребитель будет действовать в строгом соответствии со своими правами, установленными действующим законодательством.

**ВОЗВРАТ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ПРОДОВОЛЬСТВЕННОГО ТОВАРА.**

**Внимание! Действующим законодательством не предусмотрено право вернуть или обменять качественный продовольственный товар.**

Основные причины по которым можно вернуть продовольственный товар:

—**истечение срока годности.**

**ПОМНИТЕ! Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.**

Однако, если Вы приобрели продовольственный товар срок годности которого еще не истек, но планировали употребить его позже, и только дома Вы обнаружили, что товар не долежит до «заветной» даты, то оснований для возврата денежных средств у Вас нет.

**—ненадлежащее качество**

Даже если срок годности товара не истек, зачастую продовольственный товар может оказаться некачественным — прокисшим, протухшим, с посторонним запахом и иными нарушениями вкусовых качеств продукта (например, из-за неправильного хранения), иметь инородные элементы, иные дефекты.

**-несоответствие товара информации, указанной на упаковке**

По данной причине, Вы можете вернуть даже качественный продукт. Основанием для возврата является любое несоответствие описанию указанному на упаковке товаре.

Продавец обязан предоставить потребителю

необходимую и достоверную информацию о товаре, обеспечивающую возможность правильного выбора.

**ВОЗВРАТ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ПРОДОВОЛЬСТВЕННОГО ТОВАРА.**

Чтобы вернуть некачественный продовольственный товар для замены или возврата уплаченных за него денежных средств, рекомендуем действовать следующим образом:

1. Обратиться в магазин с некачественным товаром и устным требованием о замене товара или возврата денежных средств;

2. Если после Вашего устного обращения Вам отказали, то необходимо оформить претензию в письменном виде.

**Важно!Если чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки, отсутствует, то отказать в удовлетворении ваших требований только на этом основании продавец не вправе. Вы можете ссылаться, в частности, на свидетельские показания.**

Обращаем Ваше внимание, проводить экспертизу качества продовольственного товара самостоятельно не стоит, так как доказать факт того, что товар был испорчен до момента передачи Вам товара, а не в результате неправильного хранения Вами практически невозможно.

Если продавец отказался принять некачественный товар, целесообразно отразить этот факт в претензии.

**Стоит помнить! Отказ продавца в возврате товара по причине того, что вскрыта упаковка — неправомерен!**

Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований в течение 10 календарных дней.

3. Если с момента Вашего обращения прошло более 10 дней и Вам не ответили и не решили вопрос о возврате денежных средств или замены товара, а также если Вас не удовлетворил ответ продавца, то Вы можете обратиться с жалобой в Управление Роспотребнадзора.

**ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.**

Право на обмен и возврат товара надлежащего качества предусмотрен ст. 25 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, или вернуть его, если нет товара для обмена, если он не подошел по **форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации**. **При указании причины, не указанной в законе, продавец будет вправе Вам отказать.**

**Требование об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы потребитель вправе предъявить в случае, если аналогичный товар для обмена отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.**

Потребитель имеет право на обмен (возврат) непродовольственного товара надлежащего качества **в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.**

Потребитель вправе вернуть товар и потребовать денежные средства если:

**1. Товар не включен в список неподлежащих возврату и обмену** (предметы по уходу за детьми и личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, ткани, строительные материалы, цена которых определяется за единицу длины, бельевые и чулочно-носочные изделия, товары бытовой химии, мебельные гарнитуры, ювелирные изделия, автомобили и мотовелотовары, технически сложные товары — бытовая техника, мобильные телефоны, компьютеры, часы и др., гражданское оружие, животные и растения, книги).

2. **Товар не был в эксплуатации.**

3. **Сохранены все пломбы, бирки, ярлыки, упаковка.**

4. Имеется чек, подтверждающий факт покупки. При отсутствии чека можно сослаться на свидетельские показания.

**ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.**

Право потребителя на возврат товара ненадлежащего качества гарантировано ст.18 Закона «О защите прав потребителей».

Требования, которые Вы вправе предъявить продавцу при обнаружении недостатков в товаре:

**1. Потребовать замены на товар этой же марки или замены на такой же товар другой марки.** Срок выполнения — **семь дней** со дня предъявления.

2. **Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены (скидки).** Срок выполнения данного требования — **десять дней** со дня предъявления.

3. **Отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы**. Срок выполнения —**десять дней**

4. **Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара.** Гарантийный ремонт —**не более, чем 45**дней. Если продавец нарушил этот срок, Вы вправе предъявить любое другое требование.

**Особенности возврата технически сложного товара. (**Их перечень определен Постановлением Правительства № 924 от 10.11.2011).

Предъявит все выше перечисленные требования в отношении данного товара Вы вправе **в течение пятнадцати дней со****дня****передачи потребителю такого товара.** После этого срока можно потребовать только гарантийного ремонта.

Если недостаток является существенным, т.е. проявляется неоднократно, нарушаются сроки ремонта, товар находился в ремонте по разным причинам в общей сложности более 30 дней, у Вас возникает право отказаться от товара или потребовать его замены.

**Алгоритм возврата товара ненадлежащего качества:**

1. Обращаемся к продавцу с письменным заявлением (претензией) с обязательным предъявлением требования.

2. Передаем товар продавцу. Продавец обязан принять у вас товар, независимо от того, согласен ли он с претензией или нет.

3. Ждем установленного Законом срока.

4. При невыполнении требований обращаемся в суд.