**Алгоритм действий при возврате, обмена или**

**замены некачественного товара**

В жизни каждого человека рано или поздно случалась неприятная ситуация, а именно, приобретался некачественный товар. Закон «О защите прав потребителей» предусматривает возможность вернуть купленный товар ненадлежащего качества.

  Итак, существует несколько вариантов решения подобных  ситуаций. Некачественный товар потребитель имеет право:

     - обменять. Существующие временные рамки на обмен товара составляют семь дней, а при необходимости дополнительной проверки качества товара продавцом – в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования потребителем. При отсутствии необходимого для замены товара у продавца - в течение месяца со дня предъявления требования потребителем.  При написании соответствующего заявления, и, если для замены  товара требуется более семи дней,  покупатель вправе потребовать предоставление аналогичного товара безвозмездно на период замены. Продавец, в свою очередь, обязан замену предоставить в трехдневный срок при условии, что данный товар не входит в «Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требования покупателя…».

   Следует отметить, что в отношении некачественного технически сложного товара требование о замене потребитель вправе предъявить в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара («Перечень технически сложных товаров» утвержден Постановлением Правительства РФ от 10 ноября 2011г №924).

    - Возвратить. Вернуть продавцу некачественный товар и получить уплаченную за товар сумму.

   При отказе в возврате денежных средств потребителю необходимо написать заявление в двух экземплярах на имя руководителя предприятия и при передаче заявления - проконтролировать, чтобы на втором экземпляре, который останется у потребителя, проставили дату и ФИО принявшего заявление. Если отказываются подписать заявление, потребителю необходимо направить заявление на адрес предприятия заказным письмом с уведомлением. В десятидневный срок продавец обязан принять решение. Однако, если продавец сочтёт необходимым провести проверку качества товара, то это срок удлиняется до двадцати дней. Знайте, если продавец нарушает эти сроки, то с него взимается неустойка – один процент от стоимости товара за каждый просроченный день. Во избежание споров и разногласий рекомендуется проводить независимую экспертизу, которая покажет по чьей вине товар пришел в негодность. Оплачивает экспертизу та сторона, которая явилась виновницей. Важно знать, что если, к примеру, бытовая техника сломалась через полтора года, а гарантия всего на один год, то при заводском браке потребитель имеете полное право вернуть ее или провести ремонтные работы за счет продавца, уполномоченной организации или изготовителя.

   - Бесплатный гарантийный ремонт в сервисном центре.

   Если вес товара ненадлежащего качества составляет более пяти килограммов, то доставка товара от потребителя осуществляется силами продавца и за его счёт. Причем, потребитель имеете полное право присутствовать при проверке качества, что немаловажно. Напоминаем, что на время ремонта потребителю, по его требованию, должны предоставить аналогичный товар на время ремонта.

   Обращаем внимание на то, что товары, которые не предоставляются потребителю на время ремонта, включены в «Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требования покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара» (Перечень товаров указан в Правилах продажи отдельных видов товаров (утв. постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г №55).