 **Возврат товара ненадлежащего качества**

Если вам необходимо вернуть некачественный товар в магазин следует, прежде всего, определить:

1. Входит ли некачественный товар в Перечень технически сложных товаров.

2. Закончится или не закончился гарантийный срок на некачественный товар, а может гарантии и

вовсе не было?

Это необходимо узнать, чтобы спланировать последовательность Ваших действий с учетом

действующего законодательства.

**ИНСТРУКЦИЯ ДЛЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**

Действия при возврате товара, если гарантия еще не закончилась и товар не входит в Перечень технически сложных товаров:

1. Составить в двух экземплярах письменную претензию, где указать требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денег на основании статьи 18 Закона «О защите прав потребителей».

2. Прийти в магазин, предъявить претензию, потребовать, чтобы на копии претензии в магазине вам поставили отметку о ее вручении, передать некачественный товар продавцу.

3. В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять у Вас товар и в случае необходимости провести проверку качества товара и в течение 10 дней произвести возврат денег.

Однако на практике так происходит только при возврате некачественной одежды, мебели и других товаров, кроме техники. При возврате некачественной техники продавцы заставляют потребителей самостоятельно нести некачественный товар в сервисный центр и там проводить проверку качества. Только после этой процедуры магазины решаются принимать от потребителей претензии о возврате денег за некачественный товар. Данное требование продавцов в магазинах является незаконным. Принять претензию в магазине у вас должны до проведения проверки качества в любом случае, а уж потом магазин может попросить вас отнести товар в сервисный центр самостоятельно.

Придя в сервисный центр, будьте бдительны. При сдаче товара на проверку качества следите за тем, чтобы в квитанциях была отражена информация о том, что ваш товар сдается именно на проверку качества, а не для проведения ремонта товара.

Кроме того, внимательно читайте то, что заполняет в квитанции сотрудник сервисного центра и только потом, если вы со всем согласны, подписывайте документ. После заполнения квитанции требуйте, чтобы вам предъявили копию квитанции.

Многие потребители с большим опасением сдают свою технику на проверку качества в сервисные центры, беспокоясь за то, что во время проверки качества сотрудники сервисного центра могут без особого труда сделать с техникой все, что угодно для того, чтобы в последствии обвинить потребителя в неправильной эксплуатации техники, лишив потребителя права в дальнейшем предъявлять какие-либо претензии относительно качества товара.

Чтобы не беспокоится по данному поводу, рекомендуем потребителям присутствовать при проведении проверки качества. Для этого в претензии и квитанции необходимо указать информацию о том, что вы желаете присутствовать при проверке качества товара.

Кроме того, перед тем как сдать технику на проверку качества обязательно следует проверить, чтобы в квитанции сотрудник сервисного центра зафиксировал все видимые следы эксплуатации: царапинки, потертости, в т.ч. отсутствие следов коррозии, следов от падения, вмятин и т.п. В таком случае сфабриковать доказательства о неправильной эксплуатации, к примеру, телефона или компьютера будет достаточно сложно. К тому же, если потребитель не соглашается с результатами проверки качества, всегда можно сдать товар на экспертизу в независимый экспертный центр и если экспертиза установит факты наличия производственных дефектов и отсутствия нарушения правил эксплуатации, хранения или транспортировки товара, потребитель сможет восстановить свои нарушенные права.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (абзац 2 пункта 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Если потребитель не согласен с результатами проверки качества, потребитель имеет право сдать товар на экспертизу в независимую экспертную организацию (3 и 4 абзац пункта 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей»).