**Как вернуть товар ненадлежащего качества в магазин?**

Многим потребителям не раз приходилось возвращать свой приобретенный товар в связи с тем, что он оказывался некачественным. Права потребителей на возврат некачественного товара прописаны в статье 18 Закона РФ № 2300-I от 07.02.1992г «О защите прав потребителей» (далее Закон). Если вам необходимо вернуть некачественный товар по месту его приобретения следует, прежде всего, определится:

1. Входит ли товар в Перечень технически сложных товаров.

2. Закончился или нет гарантийный срок на некачественный товар, а может, гарантии вовсе не было.

Это необходимо, чтобы спланировать последовательность ваших действий с учетом действующего законодательства. Специалисты Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции Республики Татарстан предлагают потребителям алгоритм действий при возврате товара ненадлежащего качества в магазин:

1. Составить в двух экземплярах письменную претензию, где указать требования о расторжении договора купли-продажи и возврате денег на основании ст.18 Закона.

2. Предъявить претензию по месту приобретения товара, потребовать, чтобы на копии претензии в магазине вам поставили отметку о ее вручении, и передать некачественный товар продавцу.

3. В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона продавец обязан принять у Вас товар и в случае необходимости в течение 10 дней провести проверку качества товара и 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 на ремонт. 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, потребитель может 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, отсутствие следов коррозии, следов 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.

В соответствии с действующим законодательством магазин должен в течение 10 дней провести проверку качества и вернуть деньги (статья 22 Закона). Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (абзац 2 пункта 5 статьи 18 Закона).

***Набережночелнинский территроиальный орган***

***Госалкогольинспекции Республики Татарстан.***