**Как вернуть некачественный товар или уплаченные за него денежные средства?**

Если покупатель обнаружил недостатки в товаре, он в соответствии со ст. 503 Гражданского кодекса РФ (далее ГК РФ) вправе потребовать: замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара; возмещения расходов на устранение недостатков товара.

Кроме того, покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. В этом случае покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить товар с недостатками.

Согласно нормам ст. 19 Федерального закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 22.12.2020) «О защите прав потребителей», потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Покупатель также вправе обратиться с претензией, в которой необходимо указать сведения о наименовании товара, дате и месте его приобретения, способе оплаты, об обнаруженных недостатков, а также указать об отказе от исполнения договора купли-продажи с предложением произвести возврат уплаченной за товар ненадлежащего качества суммы.

При этом следует иметь ввиду, что, исходя из п. 5 ст. 18 указанного Закона и ст. 493 ГК РФ отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, чека безналичной оплаты услуг либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания.

На поступившую претензию потребителя продавец должен направить ответ в отношении заявленных требований.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет. При этом потребитель имеет право присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Срок возврата денег, уплаченных за некачественный товар, составляет 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 указанного Закона).

При возврате покупателю денежных средств продавец не вправе удерживать из них сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или его частичного использования, потери им товарного вида или подобных обстоятельств (п. 5 ст. 503 ГК РФ).

В случае отказа продавца в добровольном разрешении вопроса, потребитель вправе обратиться с исковым заявлением о возврате уплаченных денежных средств за некачественный товар. Если размер исковых требований не превышает 100 000 рублей, заявление подается мировому судье, если цена иска выше, то следует обращаться в районный суд

При удовлетворении иска суд может полностью или частично взыскать с ответчика заявленные истцом судебные расходы, в частности расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу.