**РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ: Как вернуть некачественный товар**

Отношения, возникающие из договора купли-продажи с участием граждан-потребителей, регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.01992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон), Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (далее - Правила), а также другими нормативными правовыми актами.

В силу п. 1 ст. 18 Закона потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

* потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
* потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
* потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
* потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
* отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В соответствии с п.1 ст. 18 Закона и п.27 Правил в отношении технически сложного товара потребитель, в случае обнаружения в нем недостатков, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы, либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула), или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

* обнаружение существенного недостатка товара (согласно преамбуле Закона, к существенному относится неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);
* нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;
* невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Для реализации своих прав потребителю необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, содержащей одно из требований ст. 18 Закона.

Действующим законодательством РФ не установлено обязательной формы претензии. Данный документ составляется в свободной форме в двух экземплярах, один из которых вручается руководителю, или иному уполномоченному представителю под роспись (с указанием фамилии и должности) и с отметкой о дате вручения,  второй, с теми же пометками, остаётся у потребителя. При невозможности вручения претензии лично, один экземпляр направляется исполнителю заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения по месту регистрации продавца. Почтовая квитанция (уведомление) будет служить доказательством того, что потребитель должным образом обратился в адрес продавца.

В случае отклонения продавцом предъявленного потребителем требования, он вправе обратиться в суд, поскольку имущественный спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства по общему правилу, закрепленному в п. 1 ст. 11 ГК РФ и п. 1 ст. 17 Закона.