

Оглавление

Вернуть деньги за набор запасных частей, т.к. не устроила цена.....	2
Вернуть диван, т.к. не подошел по размеру.....	3
Вернуть товар б/у, купленный в комиссионке	4
Оплата пересылки при возврате товара в интернет-магазин	5
Возврат товара с памятной гравировкой.....	6
Как вернуть предоплату за запасные части для стиральной машины.....	7
Возврат денег за отказ от тура.....	8
Отказ от абонеента в фитнес-клуб и возврат денег	10
Отказ от исполнения договора о выполнении работ. Правомерность штрафа.....	11
Возврат товара, если при продаже была предоставлена недостоверная информация.....	12
Вернуть деньги за покупку «серого» товара	14
Обмен технически сложного товара	16
Продажа просроченного товара за половину цены.....	17
Плесень на непросроченном творожном сырке.....	17
На кассе пробили товар по цене, не соответствующей ценнику	18

Вернуть деньги за набор запасных частей, т.к. не устроила цена

Приобрел в магазине набор запасных частей для автомобиля. Не пользовался. Товарный вид сохранен. Но в другом магазине такой же набор продавался по более низкой цене. Написал заявление в первый магазин с требованием вернуть деньги, так как меня не устроила цена купленных там запчастей. Мне отказали. Что делать?

Вам отказали, основываясь на Законе. Не устроившая потребителя цена не входит в число оснований для обмена товара надлежащего качества на аналогичный (прямое требование вернуть деньги за товар надлежащего качества вообще Законом не предусмотрено, это возможно, только если подходящий вам для обмена товар отсутствует в продаже на день обращения к продавцу). В силу ст. 25 Закона право на обмен возникает, только если приобретенный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Как видим, неподходящей цены здесь нет.

Чтобы впредь не попадать в подобные обидные ситуации, советуем, прежде чем сделать покупку, ознакомиться с ценами в разных магазинах.

Вернуть диван, т.к. не подошел по размеру

Купили диван. Когда привезли домой, поняли, что он по размеру на несколько сантиметров не вписывается в то место, куда мы его хотели поставить. В магазине подходящих диванов не оказалось, написали заявление об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченных за диван денег. Нам отказали, сославшись, что диван входит в группу «мебель бытовая» из перечня невозвратных товаров. Прав ли магазин?

Магазин не прав. В Перечне непродовольственных товаров, не подлежащих возврату, действительно есть группа товаров «Мебель бытовая». Однако в скобках указаны конкретные виды мебели, на которые распространяется действие данного перечня: мебельные гарнитуры и комплекты. То есть в Перечне непродовольственных товаров, не подлежащих возврату, речь идет о мебели, продаваемой в наборе, а не по отдельности. Таким образом, потребитель, который приобрел единичный предмет мебели, имеет право на его обмен, в отсутствие аналогичного товара — на его возврат продавцу. Такой же вывод содержится в определении Конституционного Суда РФ от 29.05.2014 № 1155-0.

Вернуть товар б/у, купленный в комиссионке

Купил бывший в употреблении товар в комиссионном магазине (на ценнике было указано, как положено, — «б/у»). В Перечень непродовольственных товаров, не подлежащих возврату, он не входит. Возможно ли его обменять или вернуть по ст. 25 Закона о защите прав потребителей?

В вашем случае не имеет значения, включен или не включен товар в данный перечень. Здесь важно, что на основании ст. 25 Закона обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Вы не вправе требовать от продавца замены, поскольку бывший в употреблении товар можно заменить или вернуть за него деньги только в случае выявления в нем недостатка.

Оплата пересылки при возврате товара в интернет-магазин

Заказал обувь в интернет-магазине. Оплатил заказ. Товар получил через неделю по почте. Но не подошел размер, хочу вернуть обувь обратно. В интернет-магазине не отказываются, но говорят, что оплата пересылки — за мой счет. Правы ли они?

Да, магазин прав. Согласно ст. 26.1 Закона потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение семи дней. При отказе потребителя от товара продавец должен возратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Возврат товара с памятной гравировкой

Заказал в интернет-магазине дорогие часы для подарка коллеге на юбилей. Также заказал памятную гравировку на часах. Однако оказалось, что такие часы у юбиляра уже есть. Могу ли я вернуть деньги за часы?

Нет, не можете. С памятной гравировкой часы приобрели индивидуально-определенные свойства, а согласно ст. 26.1 Закона потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Как вернуть предоплату за запасные части для стиральной машины

Заказал по образцам запасные части для стиральной машины, заключил договор и сделал предоплату. В договоре указан срок доставки — по получению запчастей. И еще: в случае моего отказа надо платить за убытки 10%, неустойку — 10%. Прошло два месяца. Так получилось, что машина сломалась раньше, чем пришли запчасти, и мне пришлось обратиться в сервис, где машину отремонтировали и запчасти заменили. Как вернуть предоплату?

Статьей 497 ГК РФ и Правилами продажи товаров по образцам предусмотрено, что до передачи товара покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи при условии возмещения продавцу необходимых расходов, понесенных в связи с совершением действий по исполнению договора. Как видно, в законодательстве не предусмотрена неустойка в случае отказа потребителя от исполнения договора. Поскольку в соответствии со ст. 16 Закона условия договора, ущемляющие права потребителей по сравнению с законодательно установленными правилами, признаются недействительными, платить неустойку вы не должны. Продавец вправе возместить из вашей предоплаты лишь свои расходы по исполнению заключенного с вами договора, которые он по вашему требованию обязан обосновать.

Обратите внимание!!! При заключении договоров, будь то купля-продажа, бытовой подряд или возмездные услуги, обязательным условием должны быть конкретные (в том числе предельные) сроки их исполнения.

Возврат денег за отказ от тура

Внесла предоплату за тур «Москва–Паттайя». По личным обстоятельствам от тура пришлось отказаться. Подала заявление на возврат уплаченной суммы. Туроператор предупредил, что будут штрафные санкции, а деньги вернут через три-четыре недели. Позвонила туроператору. Мне сказали, что по возврату денег информации нет, так как первоначальный туроператор, у которого мой «перекупал» тур, деньги еще не перечислил, и пока он их не перечислит, мне деньги не вернут. Как заставить туроператора вернуть мои деньги и не допустить бесконечного «Приходите завтра»?

Ваш случай регулируется ст. 32 Закона, которая провозглашает право потребителя на отказ от исполнения договора об оказании услуг. Однако эта статья, к сожалению, не предусматривает предельных сроков возврата денежных средств и ответственности за их неисполнение. Поэтому надо действовать согласно ст. 314 ГК РФ: *«В случаях, когда обязательство не предусматривает срок его исполнения и не содержит условия, позволяющие определить этот срок, а равно и в случаях, когда срок исполнения обязательства*

определен моментом востребования, обязательство должно быть исполнено в течение семи дней со дня предъявления кредитором требования о его исполнении, если обязанность исполнения в другой срок не предусмотрена законом, иными правовыми актами, условиями обязательства или не вытекает из обычаев либо существа обязательства».

Назначьте разумный срок исполнения требования вернуть деньги (можно по аналогии с другими статьями Закона считать разумным срок от трех до десяти дней).

Учтите, что Законом никакие «штрафные санкции» за отказ от договора не предусмотрены, а значит, соответствующее условие договора недействительно (ст. 16 Закона). Понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по данному договору, должны быть им обоснованы и подтверждены расчетами.

Отказ от абонеента в фитнес-клуб и возврат денег

Полгода назад купил абонемент на 14 месяцев в фитнес-клуб. Мне выдали чек и клубную карту. Сейчас клуб переехал в другой район, и мне стало неудобно до него добираться. Хочу отказаться от абонеента и вернуть деньги. Можно ли вернуть деньги без чека (я его потерял), но с клубной картой?

В соответствии со ст. 32 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Отсутствие чека не является основанием для отказа в претензии. Подтверждением наличия договора могут служить иные документы (в данном случае клубная карта), свидетельские показания. Надо написать заявление о возврате денег за неиспользованную часть абонеента в двух экземплярах и вручить один экземпляр любому должностному лицу клуба, получив от него отметку о вручении на втором экземпляре. В случае отказа или отсутствия ответа вы можете обратиться в суд.

Отказ от исполнения договора о выполнении работ. Правомерность штрафа

Заключили договор подряда со строительной фирмой на постройку дачного дома. Работы предусматривают несколько этапов. Основные этапы завершены и оплачены. По договору фирма должна пристроить веранду и произвести внутреннюю отделку дома. К этим работам фирма еще не приступила. Но у нас изменились обстоятельства, мы решили веранду пока не строить, а отделку произвести самостоятельно. Можем ли мы отказаться от продолжения работ? В договоре предусмотрен штраф в размере 5% от стоимости заказа в случае отказа от договора одной из сторон, а я уже оплатил большую часть работ. Как быть?

В соответствии с Законом вы вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору. Поскольку вы рассчитались за выполненные работы, а исполнитель еще не приступил к очередным этапам работ, фактически понесенных расходов на эти этапы у него быть не должно, если только он не докажет, что, например, закупил необходимые материалы и теперь не сможет реализовать их без финансовых потерь. Штрафные санкции за односторонний отказ от исполнения договора Законом не предусмотрены, а значит, и недействительны (ст. 16 Закона). Пишите исполнителю заявление об отказе от исполнения договора на основании ст. 32 Закона.

Возврат товара, если при продаже была предоставлена недостоверная информация

Приобрел медиаплеер (что подтверждается чеком оплаты товара и приходным кассовым ордером пункта выдачи в Москве). До того, как совершить покупку, я ознакомился с возможностями плеера, изложенными на сайте магазина в Интернете. При этом решающее значение для моего выбора имело то, что на сайте указано: «Плеер поддерживает iptv». Обратившись непосредственно в «пункт выдачи товара» интернет-магазина, я уточнил у продавца, может ли этот плеер обеспечить просмотр цифрового телевидения — плей-листов каналов iptv (при условии предоставления услуги интернет-провайдером). Продавец ответил: «Да, может» — и указал мне на сведения, содержащиеся на сайте. Совершив покупку, придя домой и ознакомившись с инструкцией, я обнаружил, что медиаплеер не поддерживает просмотр цифрового телевидения — плей-листов каналов iptv.

Позвонил в магазин, уточнил, можно ли вернуть плеер, так как он не соответствует заявленным характеристикам. Сказали, что можно. Приехал к ним, через 30 минут ко мне вышел начальник отдела рекламации и с важным видом сообщил: «Вам отказано на основании Закона о защите прав потребителей». Назвать мне сразу конкретные основания отказа он не смог, но пообещал дать письменный ответ. Получил ответ. Пишут, что плеер является технически сложным товаром, проверка качества недостатков в нем не выявила, возврату не подлежит. В претензии отказано. Что мне делать?

В соответствии с п. 3 ст. 4 Закона, если продавец при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан передать потребителю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями. Однако в данном случае этого не было сделано. Вам при продаже была предоставлена недостоверная информация, из-за которой вы не смогли сделать правильный выбор. Данный плеер не пригоден для использования в целях, ради которых он был приобретен. В связи с этим вы вправе на основании ст. 12 Закона о защите прав потребителей отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. Только вам надо обязательно скопировать страницу сайта с ненадлежащей информацией. Можно сослаться на слова продавца, но захочет ли он сознаться в своей некомпетентности? Если были свидетели вашего разговора с продавцом при покупке, то их в случае необходимости надо будет привлечь. Конечно, инструкцию желательно было просмотреть до совершения покупки — это может быть использовано против вас. Вместе с тем законодатель предоставил потребителю право на получение информации, не указав на обязанность предварительного с ней ознакомления. Покупатель же, совершая покупку, рассчитывает на добросовестность продавца и априори не ставит под сомнение достоверность предоставляемой в магазине информации.

Вернуть деньги за покупку «серого» товара

Купил смартфон. Гарантия — год, фирменный талон. Все было нормально, но он через два месяца стал плохо работать. Обратился в сервисный центр по фирменной гарантии, и тут оказалось, что товар «серый» и не предназначен для продажи в России. Соответственно в бесплатном ремонте мне отказано. Я, конечно, мог бы обратиться в магазин, где его покупал, с требованием о ремонте, но это другой город — не наездишься, а почтой посылать долго и рискованно. Могу ли я вернуть деньги? «Серость» товара — это недостаток? И если недостаток, то существенный ли?

«Серым» называют товар, ввезенный в страну в обход таможенных правил. Многие считают, что это в интересах потребителей, поскольку такие товары можно купить дешевле. Ваш пример показывает обратное. Хотя сама по себе «серость» товара не считается его недостатком, в данном случае она привела к нарушению вашего права на выбор требования из числа предусмотренных ст. 18 Закона «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков». Поскольку продавец не предоставил вам полной и достоверной информации о происхождении товара, вы вправе на основании ст. 12 Закона отказаться от исполнения договора и потребовать в 10-дневный срок вернуть уплаченную за товар сумму. Для этого не обязательно возвращаться в город, где была сделана покупка. Можно отослать продавцу смартфон с претензией и подтверждающим ее документом и сообщить

реквизиты счета, на который может быть перечислена причитающаяся вам сумма.

В данном случае два месяца, которые прошли со дня покупки, могут считаться «разумным» сроком, в течение которого у потребителя сохраняется право отказаться от исполнения договора по причине предоставления ненадлежащей информации, поскольку ранее установить факт нарушения было невозможно.

Обмен технически сложного товара

Недавно купила телефон бабушке, и оказалось, что этот аппарат работает только от батареек. На следующий день пришла в магазин и попросила обменять товар, даже согласилась доплатить за другой, но мне отказали, так как технические приборы меняют только при условии их неисправности. Они правы?

Действительно, телефоны входят в число технически сложных товаров, на которые не распространяется право потребителя в течение 14 дней после дня покупки обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у того же продавца, если первоначально купленный товар не подошел ему по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Однако это касается не любых технически сложных товаров из Перечня недовольственных товаров, не подлежащих возврату, а только тех, на которые установлены гарантийные сроки. Так что проверьте, установлена ли на этот телефон гарантия изготовителя или продавца. Если нет, вы вправе требовать у продавца обмена купленного телефона, ссылаясь на то, что он не подошел вам по комплектации (в нем нет устройства для работы от сети).

Продажа просроченного товара за половину цены

В нашем магазине часто продают молоко с просроченным сроком годности с табличкой на ценнике «для блинчиков» за половинную цену. Это выгодно, но насколько правильно?

Это незаконно. Согласно п. 5 ст. 5 Закона продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который срок годности должен быть установлен, но не установлен, запрещается.

Плесень на непросроченном творожном сырке

Сегодня я купила в магазине творожный сырок. Открыла, а сверху зеленая плесень. Срок годности еще не истек. Чек я, конечно, не брала. Что делать?

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований в связи с недостатком товара (п.5 ст. 18 Закона). При обнаружении в продовольственном товаре недостатка вы вправе потребовать возврата уплаченных за него денег или замены его на такой же либо другой аналогичный товар, с перерасчетом. Обратитесь к продавцу, он, скорее всего, удовлетворит ваше требование. Поскольку речь может идти не о единичном случае, а о целой партии непригодного к употреблению продукта, желательно сообщить об этом в территориальное управление Роспотребнадзора.

На кассе пробили товар по цене, не соответствующей ценнику

В сетевом магазине увидела объявление об акции, согласно которой мороженые опята продаются со скидкой в 30%. Я набрала пакет, их взвесили в гастрономическом отделе, но на кассе их пробили по цене без скидки. Я возмутилась, но кассир мне ответила, что акция закончилась вчера, а объявление забыли убрать. Я же считаю, что раз ошибка магазина, то он и должен за нее расплачиваться. Я права?

Да, вы правы. Вывешенное в торговом зале объявление о проводимой акции является офертой. Согласно ст. 435 ГК РФ офертой признается адресованное одному у или нескольким конкретным лицам предложение, которое достаточно определенно и выражает намерение лица, сделавшего предложение, считать себя заключившим договор с адресатом, которым будет принято предложение. Оферта должна содержать существенные условия договора, каковыми в данном случае являются наименование и цена товара.

Оферта связывает направившее ее лицо с момента ее получения адресатом, т.е., как только вы увидели это объявление, продавец не вправе отказать вам продать указанный продукт по заявленной в нем цене. На этом основании вы могли вызвать администратора и настоять на своем праве приобрести товар на условиях объявленной акции.