**Право вернуть товар и получить за него деньги, даже если гарантия закончилась (ст. 19 ЗОЗПП)**

Все слышали про гарантийный срок товаров. И многие думают, что за его пределами нет никакой защиты – например, если после истечения гарантии в автомобиле сломался двигатель, то придется делать дорогой ремонт за свой счет.

Но помимо гарантийного срока есть еще срок службы, например у автомобилей – в среднем 6 лет. В течение этого срока товар можно вернуть при наличии существенных недостатков.

У процедуры возврата товара с неистекшим сроком службы есть три особенности:

* первая – претензия и требования предъявляются производителю (изготовителю, импортеру), а не продавцу;
* вторая – перед тем как требовать возврата денег, обязательно нужно попросить отремонтировать товар; на ремонт производителю дается 20 дней, и, если он не уложится в этот срок, можно требовать деньги;
* третья – вы должны доказать, что поломка имеет производственный характер.

**Право знать, кто продавец и производитель, чтобы предъявить претензию (ст. 9, 10 ЗОЗПП)**

Статья 9 ЗОЗПП регулирует порядок предоставления информации о продавце. Так, продавец (изготовитель, исполнитель) обязан довести до сведения потребителя: наименование своей организации, место ее нахождения и режим работы. Информация эта размещается на вывеске. Продавец – индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о госрегистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Например, в магазине может размещаться доска «Информация для покупателей» со свидетельствами, где все это указано. Информация эта нужна для того, чтобы вы могли правильно предъявить претензию – надлежащему лицу и по надлежащему адресу.

А теперь представьте, что вы купили у частного лица товар, но он сломался. Либо пришли в магазин, а он закрылся. Вот поэтому вам и надо знать, как найти изготовителя товара.

В ст. 10 ЗОЗПП указано, что информация о товарах должна включать адрес и наименование изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера. Эта информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Иногда такая информация размещается прямо на упаковке.

**Если сломался товар весом больше 5 кг, вы имеете право на его бесплатные вывоз и доставку после ремонта обратно (п. 7 ст. 18 ЗОЗПП)**

Товар должен быть вывезен и доставлен вам после ремонта силами и за счет продавца – это правило распространяется на все товары независимо от вида поломки. Для примера: если у вас в автомобиле на гарантии возникла мелкая поломка, автодилер должен пригнать за машиной эвакуатор, а после ремонта привезти ее назад. И при этом он обязан уложиться в сроки для ремонта.

**Право получить товар на подмену, пока ремонтируют ваш (п. 2 ст. 20 ЗОЗПП)**

Чтобы вы не страдали от отсутствия товара, пока его ремонтируют, вам должны предоставить другой. Но есть и исключения. Не на все товары продавец обязан давать подмену, поэтому перед обращением [сверьтесь со списком исключений](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/c8b966271331ed0f59b793d7144df9b88335c640/)2.

**ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ**

Список изменяющих документов

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями)

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

(п. 12 введен [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_20684/cd0a1549fc4126681d728672a837d52af23589ba/#dst100089) Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

13. Животные и растения

(п. 13 введен [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_20684/cd0a1549fc4126681d728672a837d52af23589ba/#dst100089) Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

(п. 14 введен [Постановлением](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136273/45c78593935a836727ee52ffc5cbf01c42c9ff56/#dst100122) Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

**Право получать оплаченные товары и услуги вовремя (ст. 23.1, 28 ЗОЗПП)**

Это право подкреплено штрафными санкциями для продавца. Например, за задержку передачи предоплаченного товара – 0,5% от суммы покупки в день (п. 3 ст. 23.1 ЗОЗПП).

**Право отказаться от работ и услуг в любое время (ст. 32 ЗОЗПП)**

Только придется возместить исполнителю работ или услуг фактически понесенные расходы. Но он еще должен доказать, что их понес.

**Право получать только качественные товары и услуги (ст. 7 ЗОЗПП)**

А если товар не соответствует требованиям к качеству, которые установлены законом или договором, его можно вернуть *(и тут главное – не пропустить сроки; читайте об этом в статье* [*«Сроки по Закону о защите прав потребителей: как их правильно считать?»*](https://www.advgazeta.ru/ag-expert/advices/sroki-po-zakonu-o-zashchite-prav-potrebiteley-kak-ikh-pravilno-schitat/)*)*.

**Право отказаться от навязанных услуг или не платить за них (п. 2 ст. 16 ЗОЗПП)**

Часто услуги навязывают при покупке товаров в кредит. Чтобы покупатель согласился подписать договор на ненужные услуги, продавец вводит его в заблуждение, утверждая, что если он их не оплатит, то банк не одобрит кредит. Будьте внимательны: на решение о выдаче кредита купленная у неизвестного лица услуга повлиять не может.