

Как вернуть бытовую технику в магазин



Всю ли технику можно вернуть?

Да, но есть нюансы. Например, смартфон, ноутбук, планшет, телевизор, фото- и видеотехника, бытовая электроника и другая подобная продукция считаются технически сложными товарами. У всего перечисленного сложная конструкция и длительный срок службы. Перечень технически сложных товаров установлен постановлением Правительства РФ и довольно регулярно обновляется.



Какой порядок возврата существует?

Главное правило — 15 дней.

Если обратиться к продавцу в течение 15 дней с момента покупки, то можно с полным правом потребовать возврата денег, или замены на такой же товар, или замены на товар другой марки или модели с перерасчетом цены.



Если покупка была осознанной, желанной и вариант с заменой подходит, но за время оформления возврата цена изменилась, важно знать: если товар подорожал, разницу придется доплатить покупателю, а если подешевел — ее вернет продавец.

Что делать, если не уложился в этот период?

После 15 дней вернуть деньги за технически сложный товар можно только в особых случаях:

- обнаружен существенный недостаток,
- нарушен срок устранения недостатков, он составляет 45 дней,
- товар не использовался более 30 дней в течение года из-за неоднократных ремонтов.

Когда возврат происходит по одному из этих оснований, покупатель законно может также требовать компенсацию разницы в цене, если за время спора товар подорожал.



А если техника куплена онлайн?

Отказаться от товара, купленного онлайн, можно:

- **до передачи заказа** — в любое время,
- **после получения** — в течение 7 дней без объяснения причин,
- **в течение трех месяцев**, если при доставке не было письменной информации о порядке и сроках возврата покупки (работает только для товаров надлежащего качества).



Сколько ждать решения продавца?

После получения претензии продавец обязан действовать в установленные законом сроки:

- **замена товара** — в течение 7 дней (если нужна дополнительная проверка качества — до 20 дней),
- **возврат денег** — в течение 10 дней;
- **ремонт** — в минимально возможный срок, но не более 45 дней.



Если продавец нарушает сроки, потребитель вправе требовать неустойку.

**Если продавец не реагирует,
вы можете обратиться
в Роспотребнадзор.
Если спор не решается,
то следующий шаг — суд.**

В суде можно требовать:

- возврата денег,
- компенсации морального вреда,
- возмещения судебных расходов,
- выплаты неустойки,
- штрафа в размере 50% от присужденной суммы, если требования не были удовлетворены добровольно.