По статистике каждый второй из нас минимум раз в жизни сталкивается с нарушением своих потребительских прав. Это данные соцопросов, а фактически число пострадавших гораздо больше: многие даже не догадываются, что в некоторых обидных ситуациях вполне успешно можно было «качать права», получить компенсацию или хотя бы избежать потерь. В этой статье самые важные и полезные правила, которые обязательно пригодятся Вам на практике. А также - советы, как грамотно себя вести, чтобы оказаться в выигрыше с наименьшими затратами времени и нервов.

**1. Покупаем по ценнику**

Многим знакома одна из самых частых «кризисных» уловок: на кассе выясняется, что в ценнике «старая» цена, товар подорожал, и в чеке будет другая сумма. Не расстраивайтесь: вы имеете полное право заплатить столько, сколько указано на ценнике. Если кассир не готов решить вопрос в вашу пользу, просим пригласить менеджера магазина и цитируем:

- по Закону «О защите прав потребителеи?» (статья 10) торговая точка обязана предоставлять покупателю достоверную информацию о цене товара;

- Правила продажи отдельных видов товаров (пункт 19) требуют, чтобы магазин обеспечил единообразные и четко оформленные ценники. Все ошибки, включая «устаревшую» стоимость на ценнике - это проблемы магазина, которые покупателя не касаются.

**2. Сдаем брак без чека**

Это полезная подстраховка на случай, если вы забыли взять чек в магазине, выбросили его и т.п., и только потом обнаружили дефект покупки. В этом случае ссылаемся на пункт 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» : отсутствие у покупателя кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении его требований. Факт покупки можно подтвердить любыми другими доказательствами: свидетельскими показаниями, фирменной упаковкой, этикеткой и т.д.

**3. Требуем возврата денег после окончания гарантии**

Вы можете смело предъявлять претензии, если производственные дефекты товара «всплыли» после окончания гарантии в пределах двух лет со дня покупки (пункт 5 статьи 19 Закона «О защите прав потребителей?»).

При этом продавец вправе попросить у вас заключение независимой экспертизы, подтверждающее, что недостатки возникли до передачи товара покупателю (т.е. являются скрытым производственным браком). Если экспертиза докажет это, магазин будет обязан компенсировать вам ее стоимость. Поэтому на практике нередко продавцы проводят экспертизу сразу за свой счет либо вовсе не настаивают на ней. Обратите внимание: в любом случае экспертиза должна быть независимой, ее не могут делать сотрудники самой торговой фирмы.

**4. Бесплатно ремонтируем без гарантийного талона**

Как и в случае с чеком, без этой бумажки Вы вовсе не букашка: пункт 2 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» запрещает отказывать в гарантийном обслуживании по причинам, не связанным с недостатками товара. Отсутствие гарантийного талона яркий пример такой причины. Поэтому спокойно обращаемся в гарантийную мастерскую/сервис-центр. Подтвердить, что гарантия еще не истекла, можно чеком с датой покупки, свидетельскими показаниями и т.д.

**5. Получаем аналогичную вещь на время ремонта**

Это ценное правило касается товаров длительного пользования, в первую очередь бытовой техники, гаджетов и т.п. Если Вы сдаете такой товар в гарантийный ремонт, то можете потребовать, чтобы Вам выдали аналогичную вещь во временное пользование. Ссылка - на пункт 2 статьи 20 Закона «О защите прав потребителей». Важные условия:

- сервис-центр должен предоставить подменный товар в течение 3 дней и доставить его за свой счет;

- товар должен иметь те же основные потребительские свойства, что и сданный в ремонт. То есть, к примеру, на время ремонта айфона Вам должны выдать смартфон, а не старинную «трубку» без выхода в Интернет;

- есть ограниченный список товаров, которые не выдаются во временное пользование на период ремонта.

**6. Грамотно пользуемся «правилом 15 дней»**

Это правило гласит: потребитель, купивший технически сложный товар и обнаруживший дефект, вправе обратиться за возвратом денег либо заменой на новый товар в течение 15 дней после приобретения. Если такой срок истек, возможен только ремонт, обычно поясняют продавцы. На самом деле это не вся правда. Зачастую от покупателя скрывают, что:

- такой порядок касается не всех подряд технически сложных товаров, а строго определенного перечня. Остальные товары можно уверенно сдавать и менять в случае дефектов, даже если 15-дневный срок прошел;

- если приобретена техника из указанного перечня, то в ряде случаев потребитель вправе потребовать возврата денег (либо замены на новый товар) даже по истечении 15 дней после покупки. Это возможно, если а) дефект является существенным, то есть его невозможно устранить либо он появляется повторно после предыдущего ремонта; б) техника сдана в ремонт, и он затягивается дольше положенного срока; в) в течение каждого года гарантийного срока товар находится в ремонте более 30 дней.

На заметку: все эти условия оговариваются в пункте 1 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей».

**7. Меняем или сдаем ненужную покупку.**

Если Вы раскаиваетесь, что потратились на очередную покупку, в том числе потому, что она сейчас не по средствам, то можно отыграть назад. Благодаря статье 25 Закона «О защите прав потребителей» можно обменять не подошедший качественный товар либо сдать его и получить деньги, если у продавца в момент вашего обращения не окажется нужной модели (цвета, фасона, комплектации). Воспользоваться таким правом можно в течение 14 дней после приобретения при условии, что вещь не была в употреблении, сохранен ее товарный вид, ярлыки, этикетки и т.п. На практике некоторые магазины сейчас добровольно продлевают срок обмена/возврата до 30 дней, так что уточняйте у продавцов.

Важно: есть перечень товаров, которые нельзя обменять или сдать, если они являются качественными, но не подошли вам по каким-либо параметрам.

**8. Требуем неустойку за просрочку доставки**

Если Вы заказали товар через магазин (например, мебель по образцу), автосалон или по Интернету и внесли предоплату, то в случае задержки доставки Вам полагается компенсация. Ссылайтесь на пункт 3 статьи 23.1 Закона «О защите прав потребителей» и требуйте 0,5% от суммы предоплаты за каждый день просрочки. Такая неустойка «капает» до тех пор, пока товар не привезут, и не ограничивается предельным размером.

**9. Не забываем о «периоде охлаждения» при Интернет-покупках.**

В течение 7 дней после доставки товара, заказанного через Интернет, вы можете без объяснения причин отказаться от него и потребовать возврата денег. Достаточно сослаться на пункт 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей». Обратите внимание: в данном случае (то есть при покупке дистанционным способом) речь идет абсолютно о любых товарах, в том числе технике, косметике и т.п. Главное, чтобы они не были в употреблении и сохранили свой товарный вид. Единственное исключение - товары, которые обладают индивидуально-определенными способами и могут быть использованы только самим заказчиком. Как правило, это вещи, изготовленные по конкретному заказу, поэтому отказаться от них нельзя.

И еще один важный нюанс: если к доставленному Вам товару не прилагалась письменная памятка с напоминанием о 7-дневном сроке для отказа, то этот срок продлевается до трех месяцев! Ссылка - на тот же пункт 4 статьи 26.1.

**10. Требуем полного возврата цены, если дефектный товар частично использован.**

Бывает так, что дефект обнаруживается уже после того, как продукт частично съеден, техника была в использовании, на ней появились царапины и т.п. В таких случаях продавцы нередко пытаются удержать часть цены, если покупатель настаивает на возврате денег. На самом деле Вы можете твердо требовать всю уплаченную вами сумму. Ссылаемся на пункт 5 статьи 503 Гражданского кодекса РФ. Она гласит, что при возврате денег за некачественную вещь продавец не вправе удерживать сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его частичного использования.

**11. Получаем скидку за просрочку исполнения заказа.**

При заказе каких-либо услуг или работ - по установке пластиковых окон, изготовлению мебели, любом ремонте зачастую мы сталкиваемся с затягиванием сроков. Это - безусловный повод потребовать скидку. Точнее, закон предусматривает неустойку за каждый день просрочки выполнения работ/оказания услуг: по 3% от стоимости данного заказа (пункт 5 статьи 28 Закона «О защите прав потребителей»). Максимальный размер неустойки не может превысить цену заказа. На практике нередко бывает проще договориться с исполнителями о снижении платы за работу на сумму неустойки, то есть фактически о скидке.

**12. Требуем двойную компенсацию, если вещь изуродовали в химчистке.**

Это правило подойдет также для прачечных, ремонтных мастерских, ателье и прочих мест, куда мы сдаем свои вещи для каких-либо манипуляций с ними. Согласно статье 35 Закона «О защите прав потребителей» в случае повреждения или утраты вещи, принятой от заказчика, исполнитель обязан в трехдневный срок предоставить аналогичную вещь либо выплатить двойную цену. Если вещь не была оценена при оформлении заказа, то ее стоимость можно определить путем оценочной экспертизы.