**Как вернуть деньги за телевизор?**

Купили телевизор и передумали? Увы, отдать его обратно не получится. Случилась поломка? Вернуть его сможете – если знаете об ухищрениях продавцов. Ну а если телевизор вам никак не доставят, требуйте свои деньги и неустойку

**Начните с главного: разберитесь, «простой» ваш товар или «сложный»**

Чтобы с ходу определять, сможете ли вы вернуть деньги за купленный товар и как это сделать, нужно запомнить главное: товары бывают «простые» и технически сложные. Разобраться, к какой категории относится ваш товар, поможет метод исключения.

Существует перечень технически сложных товаров (утвержден Постановлением Правительства от 10 ноября 2011 г. № 924). В нем указаны:

* легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
* автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования;
* тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
* снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу;
* суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем);
* оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями;
* системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины;
* лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления;
* комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления;
* телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления;
* цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним, оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления;
* холодильники, морозильники, комбинированные холодильники-морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные и стирально-сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и комбинированные газоэлектрические плиты, электрические и комбинированные газоэлектрические варочные панели, электрические и комбинированные газоэлектрические духовые шкафы, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели;
* часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями;
* инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

Суть метода исключения проста: все, что не входит в перечень технически сложных товаров, – это товары «простые». Как видите, телевизор включен в данный перечень, а значит, для его возврата предусмотрены специальные правила.

**Раз телевизор – товар не «простой», изучите правила возврата технически сложных товаров**

**Правило № 1:**просто так вернуть купленный телевизор, если нет претензий к его качеству, нельзя.

Это «простые» товары можно вернуть в течение 14 дней, если они не подошли (ст. 25 Закона о защите прав потребителей). На технически сложные товары данное правило не распространяется. И если после покупки оказалось, что телевизор не подходит вам по форме, размеру и цвету или супруга решила, что он вам не нужен, потому что старый еще работает, – увы, это не дает право вернуть телевизор, раз в нем нет дефектов (неисправностей).

То что исправные технически сложные товары не подлежат возврату и обмену, указано в перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (утвержден Постановлением Правительства от 31 декабря 2020 г. № 2463).

**Правило № 2:**телевизор можно вернуть в течение 15 дней с момента покупки, если обнаружен любой недостаток.

**Правило № 3:**по истечении 15 дней телевизор можно вернуть, только если обнаружен существенный недостаток.

Под существенным недостатком понимаются:

* неустранимый недостаток, т.е. товар невозможно отремонтировать;
* повторяющийся недостаток, который проявился вновь после проведения ремонта;
* несколько разных неисправностей, которые повлекли неоднократный гарантийный ремонт (два раза и более).

**Подводные камни гарантийных ремонтов: это вы в законе не найдете**

Часто при сдаче продавцу телевизора из-за неисправности ее наличие никак не фиксируется. Максимум в заявлении человек может написать, что, например, не горит экран. В таких случаях продавцы идут на ухищрения – если поломка обнаруживается, они ремонтируют телевизор, но неофициально, а при выдаче говорят: «Странно, мы включили, и все заработало. Даже не знаем, почему у вас не включалось». Этот ловкий прием используют везде – и в крупных федеральных сетях, и в маленьких магазинчиках.

Если вам так выдали телевизор при обращении в первые 15 дней после покупки, то это лишает вас права на возврат; а если спустя 15 дней, то вы потом не сможете сослаться на повторный или неоднократный гарантийный ремонт, так как документов не будет. Доказать, что ремонт осуществлялся, по следам на запасных частях невозможно.

Поэтому так важно зафиксировать наличие неисправности до того, как вы сдадите телевизор на проверку качества или в ремонт. Для ее фиксации нужно провести товароведческую экспертизу. В этом случае продавцу будет некуда деваться: придется либо согласиться на возврат, либо выдать документы о проведенном ремонте.

Если не знаете, куда обратиться за экспертизой, можете написать мне, у меня есть своя команда экспертов-товароведов. Более того, я сам имею квалификацию товароведа и судебного эксперта, поэтому сразу увижу, есть ли повод для возврата телевизора.

**«Можно ли вернуть деньги, если я заплатил за телевизор, но мне его еще не привезли?»**

Да, конечно, вернуть деньги можно. Рассмотрим три ситуации.

**Ситуация № 1.**Вы внесли предоплату. Телевизора не было в наличии, но вам пообещали, что он поступит в магазин через пять дней. На третий день вы передумали и решили вернуть деньги.

Формально тут продавец ничего не нарушил: сроки не прошли, вы сами передумали, а значит, обязаны принять товар. Но суды железно идут навстречу потребителям. До передачи вам товара вы можете потребовать возврата денег.

**Ситуация № 2.**Вы внесли предоплату. Телевизора не было в наличии, вам пообещали, что он поступит в магазин через пять дней. Но вот прошло шесть дней, семь, и так до бесконечности, а телевизора все нет.

Продавец нарушил срок передачи товара, так что вы имеете полное право потребовать возврата денег (п. 3 ст. 487 Гражданского кодекса РФ). Также продавец обязан выплатить вам неустойку в размере 0,5% стоимости телевизора за каждый день просрочки (п. 3 ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей).

**Ситуация № 3.**Вы внесли предоплату. Телевизора не было в наличии, но вам сказали, что он поступит в магазин через пять дней и еще два дня может уйти на доставку. Прошло уже больше времени – от восьми дней до бесконечности, а телевизор вам так и не привезли.

На что вы вправе рассчитывать? На то же, что и в ситуации № 2: продавец должен вернуть деньги и выплатить неустойку.

**Интересная история из практики: необычный повод вернуть продавцу телевизор**

Если уж очень хочется вернуть телевизор, надо точно обратиться к эксперту-товароведу. Иногда можно найти ошибки в документах на товар, которые дают право на возврат. Например, однажды эксперт из моей команды делал экспертизу телевизора «Самсунг» – любопытная история...

Невский районный суд г. Санкт-Петербурга обратился в АО «Региональный орган по сертификации» с запросом о сертификации для реализации и сервисного обслуживания на территории РФ телевизора торговой марки «Самсунг» модели QE49Q6FNALXXN серийного номера 0E0V3HKK900287P. На запрос суда был дан ответ: такой телевизор не проходил сертификацию на соответствие требованиям, соблюдение которых обязательно в России, и не предназначен для реализации и обслуживания на территории нашей страны.

В ответе отдела по работе с клиентами компании «Самсунг» указано, что этот телевизор не сертифицирован для реализации и сервисного обслуживания на территории РФ, он изготовлен для использования в Нидерландах.

Отсюда был сделан вывод: указанный телевизор не подлежит использованию по назначению на территории РФ и стран – членов Таможенного союза, поскольку был изготовлен для использования в Нидерландах. Его безопасность не подтверждена соответствием требованиям технических регламентов Таможенного союза 004/2011 и 020/2011. Телевизор торговой марки «Самсунг» модели QE49Q6FNALXXN серийного номера 0E0V3HKK900287P является потенциально опасным для жизни и здоровья человека, его имущества и окружающей среды при использовании его на территории РФ.

Так что даже при отсутствии надлежащих документов телевизор можно вернуть.

**«Можно ли требовать подменный телевизор, пока мой в ремонте?»**

Вы наверняка слышали, что иногда на время ремонта купленного товара можно получить товар подменный. Относится ли это к телевизорам?

Тут тоже нужно будет использовать метод исключения: при ремонте некоторых товаров подмена не предоставляется. Они перечислены в перечне товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара (утвержден Постановлением Правительства от 31 декабря 2020 г. № 2463).

В этом перечне указано, что не предоставляется подменный товар, если на ремонт переданы:

* автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства;
* мебель;
* электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой или кожными покровами);
* электрические, газовые и газоэлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи;
* гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию;
* ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов или драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

Как видите, телевизор в этот список не включен. Значит, на время его ремонта вам должны предоставить подменный телевизор. Да, это не распространено, но никаких препятствий нет.

Обязанность продавца предоставить подменный товар возникает только при предъявлении потребителем такого требования (п. 2 ст. 20 Закона о защите прав потребителей). Оформить это требование нужно письменно, а затем необходимо попросить продавца поставить печать и подпись с датой получения. После этого в течение трех дней вам должны бесплатно предоставить телевизор на подмену. Не придется платить и за его доставку до вашего дома. Если продавец это не сделает, то с четвертого дня начинает начисляться неустойка в размере 1% стоимости телевизора за каждый день просрочки.