# Як діяти, коли продавець відмовляє у поверненні коштів за товар з недоліками чи у обміні на якісний товар?

Останнім часом збільшилася кількість звернень до Держпродспоживслужби, в яких споживачі повідомляють про відмову з боку продавців у поверненні коштів за товар з недоліками чи у обміні на якісний за його вартістю станом на день звернення до продавця, посилаючись на відсутність у наявності такого товару в реалізації в даному магазині. При цьому, споживачам продавцями пропонуються до повернення суми у розмірі вартості товару на момент купівлі, в той час як його реальна вартість зросла майже у декілька разів. Збільшилася також і кількість звернень суб’єктів господарювання щодо отримання консультацій стосовно алгоритму їх дій в таких ситуаціях задля вирішення спірних питань оптимальним шляхом та в рамках чинного законодавства.

У зв’язку із зазначеним Держпродспоживслужба звернулася до Мінекономіки як до центрального органу виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері захисту прав споживачів та відповідно до покладених на нього завдань інформує та надає роз’яснення щодо реалізації державної політики у сфері економічного розвитку і торгівлі, та отримала листа, зі змісту якого вбачається наступне.

Права споживача у разі придбання ним товару неналежної якості визначені статтею 8 Закону України «Про захист прав споживачів» (далі – Закон). Частиною першою цієї статті встановлено, що у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

* пропорційного зменшення ціни;
* безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
* відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

* розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми;
* вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Частиною сьомою статті 8 Закону встановлено, що під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться.

Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості на час купівлі.

При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред’явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни - виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом 7 днів.

Відповідно до частини дванадцятої, тринадцятої та чотирнадцятої статті 8 Закону виробник зобов’язаний відшкодувати всі збитки продавця (підприємства, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті), який розглядає претензію споживача до придбаного товару.

Вимоги споживача, передбачені статтею 8 Закону, не підлягають задоволенню, якщо продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача, встановлені частиною першою цієї статті) доведуть, що недоліки товару виникли внаслідок порушення споживачем правил користування товаром або його зберігання.

Враховуючи викладене, Законом передбачено повернення коштів за товар з недоліками у розмірі його вартості на час купівлі тільки у разі зниження ціни товару і тільки при відмові споживача на заміну товару з недоліками на товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) належної якості.

За домовленістю сторін розглядаються лише випадки, коли неможливо повернути гроші споживачу в день розірвання договору. Тоді строк повернення грошей не повинен перевищувати семи днів.

Відповідно до частини першої статті 23 Закону за відмову споживачу в реалізації його прав, установлених частиною першою статті 8 Закону, передбачена відповідальність у 10-кратному розмірі вартості продукції виходячи з цін, що діяли на час придбання цієї продукції, але не менше п’яти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.

Джерело https://dpsscn.gov.ua/pres-tsentr/novyny/2866/yak-diiaty-koly-prodavets-vidmovliaie-u-povernenni-koshtiv-za-tovar-z-nedolikamy-chy-u-obmini-na-iakisnyi-tovar-rekomendatsii-spozhyvacham.html