## [Пришел товар с более худшими характеристиками чем заказывали](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/prishel-tovar-s-bolee-khudshimi-kharakteristikami-chem-zakazyvali.html)

Здравствуйте. Мне пришёл не тот товар, который я заказывал а с более худшими характеристиками, что мне написать в претензионном письме? Заказывал в Онлайн каталоге магазина с дальнейшем разговором по телефону с консультантом данного магазина. Подскажите, что надо делать и куда обращаться ведь по закону я имею полное право вернуть данный тренажер продавцу, у которого они были куплены, основывая свои требования на положении [статьи 26.1 Закона РФ "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html) которая устанавливает право на возврат товара приобретенного дистанционным путем. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Действительно вы можете воспользоваться положениями данной статьи, и отказаться от товара в течении 7 дней с даты передачи вам товара. А, если информация о возможно такого отказа вам сообщена не была при доставке товара в письменной форме, то в течении 3-х месяцев с даты передачи товара. Положение ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей" позволяет отказаться от товара, если не нарушены его потребительские свойства, сохранены бирки, ярлыки, товарный вид. Также следует учитывать, что с вас при возврате денежных средств могут удержать фактические расходы на доставку товара от вас продавцу. Этот вариант подходит, если вы просто отказываетесь от товара без причин, по собственному желанию. Т.е. здесь вы пишите не претензию, а просто отказ от товара. Если же вы отказываетесь от товара в связи с тем, что вам предоставлена недостоверная информация о товаре - т.е. пришел один товар, а вы заказывали иной товар, и у вас есть соответствующие доказательства ( свидетельские показания, акт о получении товара, за подписью свидетелей, в частности сотрудников почтового отделения, вам выдававшего посылку, переписка с продавцом, фотографии), то отказываться нужно в соответствии со [ст. 12 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-12-zpp-rf.html). В этом случае вы имеете право взыскать все убытки с продавца, которые возникли в следствие его неправомерных действий. Направлять нужно претензию со ссылкой на вышеуказанные положения статьи, установите срок для возврата - 7 дней в соответствии со [ст. 314 ГК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-1-gk-rf/razdel-3-gk-rf/podrazdel-1-gk-rf/glava-22-gk-rf/statya-314-gk-rf.html), и способ возврата на счет в банке, приложите выписку по счету. Направлять исключительно заказным письмом с уведомлением и описью вложения. При отказе, игнорировании требований в течении установленного срока, обращайтесь в суд по месту регистрации без уплаты государственной пошлины. Вы дополнительно можете требовать компенсацию морального вреда, штраф в размере половины от суммы удовлетворенных требований, проценты за пользование чужими деньгами, убытки, судебные расходы. Всего Вам доброго.

[**Возврат денег при отказе от услуг фитнес-клуба**](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/vozvrat-deneg-pri-otkaze-ot-uslug-fitnes-kluba.html)

Здравствуйте! У меня есть договор с фитнес-центром. Из-за сложностей у фитнес-центра по аренде он не работает с 1 июня. Я продолжительное время не могу его посещать. Я решил расторгнуть договор и вернуть разницу денежных средств. Хотел уточнить могу ли я потребовать выплату неустойки в связи с не предоставлением услуги и не выполнением договора по оказанию услуг? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Все зависит от основания расторжения, которое вы выберете. Если вы просто отказываетесь по собственному желанию на основании [ст. 32 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-3-zpp-rf/statya-32-zpp-rf.html), то вы не только не можете потребовать неустойку, но при возврате денежных средств, которые вы уже оплатили, исполнитель вправе удержать с вас фактические расходы, которые он обязан обосновать в письменной форме при не согласии вы вправе их оспорить в судебном порядке. Если же вы отказываетесь в связи с нарушением сроков оказания услуг исполнителем, возникшим по его вине, то следует воспользоваться положениями [ст. 27 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-3-zpp-rf/statya-27-zpp-rf.html). Данный вид отказа вызван именно нарушение сроков, и вы помимо возврата денежных средств уже уплаченных за абонемент, имеете право на неустойку в размере 3% за каждый день просрочки, начиная со дня нарушения до дня удовлетворения требований в добровольном или судебном порядке. Вам следует написать претензию, она подается в двух экземплярах, один остается у вас с отметкой о получении, датой, подписью либо вы направляете заказным письмом с уведомлением и описью вложения. Кроме того, если в течении 10 дней вам не вернут деньги - укажите счет в банковской организации - вы вправе обратиться в суд, причем по месту вашей регистрации, государственную пошлину оплачивать не нужно. Вы вправе требовать компенсацию морального вреда, штраф в размере половины от суммы удовлетворенных требований, неустойку, судебные расходы, убытки, возникшие по вине исполнителя услуг. Всего Вам доброго.

## [Как вернуть деньги за некачественный ремонт?](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/kak-vernut-dengi-za-nekachestvennyj-remont.html)

Здравствуйте. Как подать заявление о мошенничестве? Мы в купили квартиру через риэлторскую компанию. Риэлтор предложил для ремонта, своих знакомых. Мы подписали договор, мы заплатили деньги. Ремонт был сделан ужасно и не до конца. Другая сторона звонила и обещала все переделать и до сих пор их нет. С 11.09 мы решили снова своими силами начать ремонт. Хотелось бы их наказать за мошенничество. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Ваш спор, на мой взгляд, в области гражданско-правового права, поэтому обращаться нужно не в полицию с заявлением о мошенничестве, а в суд с исковым заявлением о взыскании денежных средств за некачественно проведенный ремонт, опираться на положения [ст. 29 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-3-zpp-rf/statya-29-zpp-rf.html). Но первоначально рекомендую вам обратиться к исполнителю услуг с претензией в письменной форме. Так как устные претензии никакой силы не имеют и могут быть ими проигнорированы. Претензия направляется заказным письмом с уведомлением и описью вложения, телеграммой или может быть подана вами лично по юридическому адресу исполнителя или же по адресу, указанному в договоре. Руководствоваться вы вправе именно положениями [Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp.html), даже, если исполнитель не зарегистрирован в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя, как это необходимо в соответствии с законодательством РФ. В претензии нужно потребовать устранить недостатки, это важно, в установленный срок - 10 дней, если исполнитель сроки нарушит, вы получаете право требовать неустойку, затем при отказе или игнорировании ваших требований, вы можете обратиться в суд по месту собственной регистрации или регистрации исполнителя, в зависимости от того, как вам более удобно, либо по месту заключения договора, если вам так более удобно. При обращении в суд государственную пошлину оплачивать не нужно. Вы можете потребовать вернуть вам денежные средства, неустойку в размере 3% от стоимости услуги за каждый просрочки до дня добровольно удовлетворения требований или удовлетворения требований в судебном порядке. Также штраф, его размер половина от суммы удовлетворенных требований, соответственно изначально он не известен, и определяется судом при вынесении решения, компенсацию морального вреда, ее размер зависит от нравственных и физических страданий и устанавливается судом. Сам факт причинения морального вреда доказывать не нужно, достаточно, чтобы был установлен факт нарушения прав потребителя. Также отмечу, что вы имеете право взыскать и иные убытки, если они вам причинены неправомерными действиями исполнителя. Если вы уже часть ремонта произвели, то имеете право потребовать часть денежных средств вернуть, часть возместить на произведенные работы. Учтите, что,если исполнитель не согласится с вашими доводами о том, что ремонт осуществлен некачественно, будет назначена экспертиза, поэтому самостоятельно ремонт производить до ее проведения не желательно. К исковому заявлению нужно приложить фотографии недостатков, обнаруженных при ремонте, сослаться на свидетельские показания, заявить ходатайство в суд о вызове свидетелей, описать, что они могут пояснить и указать имя, фамилию, отчество, приложить иные доказательства, в том числе обязательно договор на оказание услуг, квитанцию об их оплате. Всего Вам доброго.

## [Возврат телефона через 4 дня после покупки](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/vozvrat-telefona-cherez-4-dnya-posle-pokupki.html)

Здравствуйте! Подскажите, могу ли я вернуть деньги за телефон, купленный 4 дня назад. Сегодня обратились с в офис продаж, где был приобретен телефон за наличку, с тем что зарядка не заряжает телефон, (они продали телефон в субботу он был чуть заряжен,) на что нам ответили что нельзя вернуть товар и получить за него деньги, нужно отправлять на экспертизу и ждать 21 день, и взамен ничего не предоставляют. Что делать? Заранее благодарю за ответ.

Здравствуйте! Можете, вас видимо сознательно вводят в заблуждение. До истечения 15 дней с даты покупки телефона - он является технически сложным товаров - вы имеете право потребовать возврат денег, либо обмен на качественный товар, при наличии любого недостатка. А вот по истечении этого срока только при наличии существенного недостатка, а так только ремонт. Поэтому нужно незамедлительно подготовить письменную претензию продавцу (устная, учитывая ваши описания будет проигнорирована), передать ее в двух экземплярах продавцу, один остается вам с отметкой о получении, датой, подписью или направляется заказным письмом с уведомлением и описью вложения. Телефон передается только по акту приема-передачи, копия остается у вас, в нем должно быть указано состояние телефона, его внешний вид, если он новый, так и укажите, без повреждений, следов эксплуатации и прочее. Если такой акт подписать откажутся, тогда претензию направляйте заказной телеграммой и в ней же укажите, что просите сообщить дату, когда можно будет им передать телефон для проверки качества и составления акта приема-передачи. Пусть уже они вас письменно извещают. Если вы в претензии просите вернуть денежные средства, опирайтесь на положения [ст. 18 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-18-zpp-rf.html), то срок удовлетворения 10 дней и в этом срок продавец должен уложиться с проведением проверки качества либо экспертизой товара за его счет, если срок нарушен продавцом, то вы имеете право дополнительно предъявить требование о выплате неустойки в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки. Учтите, что не важно, что вам говорит продавец, по поводу сроков, они прописаны в [Законе "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp.html), он их обязан соблюдать, за не соблюдение предусмотрена ответственность в виде неустойки, то же по поводу подменного фонда, его предоставить должны, но дополнительно подайте его одно соответствующее заявление с фиксацией факта отправки, как я выше описала ( второй экземпляр с отметкой вам). Далее, по истечении 10 дней требования должны удовлетворить, если откажут либо проигнорируют, вы можете обратиться в суд по месту собственной регистрации без уплаты государственной пошлины. В суде помимо требования о возврате денежных средств за некачественный телефон, вы можете потребовать штраф в размере половины от суммы удовлетворенных требований, судебные расходы, при условии их подтверждения, если потребуется провести экспертизу, то вы вправе взыскать расходы на оплату услуг эксперта. Всего Вам доброго.

## [Моральный вред от магазина](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/moralnyj-vred-ot-magazina.html)

Здравствуйте! Могу ли я потребовать от магазина возместить моральный ущерб, если телефон, который я покупала у них, сломался, а они гарантийный ремонт не выполнили, ссылаясь на то, что мне нужно выключить одну функцию на телефоне. Телефон пришлось отдать в платный сервис и делать его за свой счёт. Могу ли я предъявить им произвести выплату морального ущерба? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Важно, чтобы у вас был отказ продавца, сервиса от произведения ремонта по гарантии в письменной форме, попробуйте, если не сделали этого раньше, получить отказ сейчас. В этом случае вы можете потребовать не только компенсацию морального вреда, но и оплатить ремонт, который были вынуждены оплатить в другом сервисном центре. Смотрите положения [ст. 18 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-18-zpp-rf.html). Также важно, чтобы у вас сохранились все доказательства произведения ремонта в стороннем сервисе. Направляйте продавцу соответствующее требование об оплате, если откажут, тогда в суд по месту регистрации без уплаты государственной пошлины. Претензию-требование следует подавать в двух экземплярах, один вам остается с отметкой о получении, датой, подписью, либо направляете заказным письмом с уведомлением и описью вложения. Прикладываете доказательства произведения ремонта в другой организации, доказательства отказа продавца при первоначальном обращении( если есть). В суде вправе потребовать все те же средства на ремонт, компенсацию морального вреда, штраф в размере половины от суммы удовлетворенных требований в соответствии со [ст. 13 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-13-zpp-rf.html), судебные расходы, любые убытки, возникшие по вине продавца. Всего Вам доброго.

## [Неправомерно списали баллы с карты](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/nepravomerno-spisali-bally-s-karty.html)

Здравствуйте! Забыл на кассе магазина Перекрёсток бонусную карту. По результатам расследования выяснилось что кассир присвоила её себе и списала все баллы. Кассира уволили. Мне баллы не компенсировали. Пишут...По правилам Клуба Перекресток в случае утери/порчи карты «Перекресток» участнику необходимо заблокировать указанную Карту. Баллы, списанные с утерянной Карты, до момента блокировки Карты в порядке, предусмотренном Правилами, восстановлению не подлежат. Я считаю забыть карту на кассе не значит потерять. Имеет ли смысл бодаться с ними? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! В первую очередь нужно изучить условия договора по данной карте с продавцом, и исходя из этого определяться с дальнейшими действиями. На мой взгляд есть снования для предъявления претензий к продавцу есть, так как вы забыли карту, но списание осуществлялось должностным лицом организации, соответственно именно продавец несет ответственность, он обязан перед вами отвечать, а уже затем может взыскивать убытки с виновного лица - продавца. Направьте претензию продавцу, потребуйте восстановить баланс на карте, пригрозите жалобой в Роспотребнадзор, суд, в устной беседе можете и вовсе указать, что намерены оповестить о данной ситуации СМИ. Если откажутся, остается обращаться в суд, так как данная ситуация регулируется [Законом "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp.html) на мой взгляд, вы можете обратиться в суд по месту регистрации без уплаты государственной пошлины. Всего Вам доброго.

## [Отказ от медицинских услуг и кредита](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/otkaz-ot-meditsinskikh-uslug-i-kredita.html)

Здравствуйте. Вчера в шоковом состоянии после обследования подписала кредитный договор на оказание медицинских услуг стоимостью 136 900.00, сроком на 2 года. Придя домой поняла, что мне это лечение и кредит на 2 года не нужны. Вчера мне была сделана уже одна процедура. Результатов обследования на руки мне не дали. Могу ли я расторгнуть договор с банком и медицинским центром и как это сделать. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Можете, но это достаточно проблематичная процедура, которая требует определенных познаний в области права и время, поэтому я бы вам рекомендовала обратиться к компетентному юристу в вашем регионе. На данном этапе следует изучить ваш договор на оказание услуг, далее составить грамотный отказ от услуг на основании [ст. 32 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-3-zpp-rf/statya-32-zpp-rf.html). Вы вправе отказаться от любых услуг, вам обязаны денежные средства вернуть, в данном случае вернуть на счет в банковской организации, но при возврате имеют право удержать денежные средства, которые являются фактическими расходами на оказание услуг. При этом исполнитель обязан их обосновать документально, вы, если не согласны с обоснованиями, вправе обратиться в суд, причем вы имеете право выбирать подсудность, государственную пошлину оплачивать не требуется - [ст. 17 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-17-zpp-rf.html). Уведомление об отказе от услуг вы подается лично в двух экземплярах, один остается у вас с отметкой о получении, датой, подписью или направляете заказным письмом ( лучше телеграммой) с описью вложения и уведомлением о получении. Установите срок для ответа - 7 дней с даты получения вашего уведомления, способ возврата денежных средств. Также предоставьте в банковскую организацию заявление об отказе от кредита ( в течении 30 дней после получения займа вы можете сделать это без предварительного предупреждения, оплатив только проценты за пользование кредитом за указанный период с начала действия договора до даты возврата денежных средств), приложите заявление исполнителю услуг с отметкой о получении, датой, подписью. Если денежные средства вернут, возможно вам придется доплатить проценты, и кредит будет закрыт, возьмите соответствующую справку в банке во избежание предъявления необоснованных претензий в будущем. Если исполнитель проигнорирует ваши требования и деньги не вернет, то обращайтесь в суд. В суде вы вправе потребовать компенсации морального вреда, штраф в размере половины от суммы удовлетворенных требований, проценты за пользование чужими деньгами, судебные расходы на оплату услуг юриста, почтовые расходы, оплата услуг эксперта, если потребуется. Учитывайте, что, если вам оказывалась только одна услуга, то она соответственно и составит фактические расходы исполнителя, также возможно были какие-то еще сопутствующие расходы у исполнителя при оформлении договора - исследования состояния здоровья, но должны быть обоснования. Всего Вам доброго.

## [Задерживается посылка с алиэкспресс](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/zaderzhivaetsya-posylka-s-alikekspress.html)

Здравствуйте! Моя посылка с алиэкспресс за 2000 рублей задержана, как отвечает автомат без указания даты доставки и голос из телефона спросил в каком я доме живу и что со мной позже свяжется оператор, а время получения посылки истекает и меня еще настораживает то, что когда я ее выписывала меня попросили ввести паспортные данные и я их ввела с ошибкой и сейчас тупиковая ситуация. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Не очень понятно, чего вы хотите сейчас. Так вы можете отказаться от товара в соответствии со [ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html) в любой момент до передачи товара вам, никаких штрафов или иных санкций быть не может в этом случае. Единственное, возможно предъявление требований об оплате расходов по доставки товара от вас к продавцу обратно, но при условии их подтверждения, без письменного требования с приложением доказательств размера расходов, ничего оплачивать не нужно. Другой вариант, если вы хотите получить товар, оплатили его, а его получение задерживается, в этом случае вы вправе требовать неустойку в соответствии со [ст. 23.1 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-23-1-zpp-rf.html), она составляет 0,5% от стоимости товара за каждый день просрочки до даты добровольного удовлетворения требований или до даты удовлетворения в судебном порядке. Также вы имеете право отказаться от товара или назначить новые сроки для его передачи. Учитывайте, что сейчас еще сроки не нарушены, поэтому вы можете отказаться от товара, но руководствуясь положениями ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей". Если вы оплатили, а товар так и не поступит, то вы можете обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, с исковым заявлением о взыскании уплаченных денежных средств в суд, требованием о компенсации морального вреда, неустойки, судебных расходов, штрафа в размере 50% от суммы. Всего Вам доброго.

## [Транспортировка товара потребителем после суда](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/transportirovka-tovara-potrebitelem-posle-suda.html)

Здравствуйте. Мной приобретался товар крупногабаритный через интернет магазин, суд я выиграла. Получила денежные средства. Но суд не обязал вернуть товар продавцу. Сейчас в телефоном режиме, продавец спрашивает собираюсь ли я возвращать им товар, я сказала что по суду решения данного вопроса не было, во вторых товар крупногабаритный, они должны забрать самостоятельно либо организовать доставку до себя за свой счет, это они упускают, и говорят что пойдут на меня в суд, но письменных требований в мой адрес нет, могу ли после подачи на меня в суд, выставить им неустойку за хранение данного товара, пока шли тяжбы судебные и пока официально на меня не подали в суд. не выдвинув свои требований, во вторых данный товар был не надлежащего качества обязана ли я вообще его хранить у себя. Может он у меня уже утрачен. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! В соответствии с положениями [ст. 18 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-18-zpp-rf.html), если товар некачественный по вашему мнению, и вы предъявляете продавцу требование о возврате денежных средств за него, то он имеет право потребовать вас вернуть его товар. И пока вы это требование не исполните, по сути, для продавца никаких санкций быть не может. Т.е. даже сроки для подсчета неустойки за нарушение ваших прав, установленные [ст. 23 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-23-zpp-rf.html) не идут. Если же вы заявили продавцу требование о возврате денежных средств за товар, и он никак не отреагировал, то полагаю, что действительно можно заявить требования об оплате расходов на хранение товара при условии того, что вы данные расходы можете подтвердить. Тут уже для того, чтобы вас проконсультировать, нужно знать о каком товаре идет речь, видеть все связанные с данной ситуацией документы. Однако отмечу, что суд не вправе выходить за рамки требований, заявленных в исковом заявлении, соответственно, поскольку вы не предъявили требований о возврате товара продавцу в принудительном порядке, сам продавец с таким требованием не выступал, действительно суд и не будет в решении данный момент учитывать. Сейчас же раз продавец требует товар, следует его вернуть, если он "утрачен", вполне возможно, что продавец обратиться в суд и взыщет с вас его стоимость. С другой стороны, если вопрос весь в транспортировке, естественно, вы не должны возвращать товар продавцу самостоятельно, изъявите согласие, пусть забирает его самостоятельно, транспортировка за счет продавца, это следует все из той же ст. 18 Закона "О защите прав потребителей", если вес товара более 5 кг. Всего Вам доброго.

## [Два зеркала вместе регистратора для съемки](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/dva-zerkala-vmeste-registratora-dlya-s-emki.html)

Здравствуйте! У меня такая проблема, заказал с интернет магазина два авто планшета, а мне прислали два авто зеркала. Подскажите, как мне получить обратно мой заказ, а лучше деньги обратно. Я обращался в этот магазин, они сказали, что вы нам поможете . Если, что могу прикрепить фотографии. И вообще можно решить эту проблему. А то как то не хотелось бы потерять деньги. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Если вам прислали другой товар вместе того, что вы заказывали, то вариантов дальнейших действий несколько. В частности, если есть доказательства того, что вы заказали один товар, а получили совершенно иной, то возможно действие в соответствии с положениями [ст. 12 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-12-zpp-rf.html) - отказ от товара в разумный срок в связи с тем, что о нем предоставлена ненадлежащая информации. Среди таких доказательств: переписка с продавцом, договор, иные письменные документы, кроме того, акт, составленный в почтовом отделении, подписанный свидетелями, а желательно и руководителем почтового отделения, фото, видеосъемка в соответствии с положениями [ст. 77 ГПК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gpk/razdel-1-gpk-rf/glava-6-gpk-rf/statya-77-gpk-rf.html), иные доказательства заказа конкретного товара. В этом случае направляйте письменную претензию, факт отправки фиксируйте - два экземпляра, один остается вам с отметкой о получении, датой, подписью принимающей стороны при наличии представительства продавца в вашем городе. В случае, если направляете письмо по почте, то делайте это заказным письмом с уведомлением и описью вложения. Укажите срок возврата денежных средств, приложите выписку по счету, на который нужно денежные средства перечислить, а также доказательства получения товара, не соответствующего заказу. Если никаких доказательств нет, к примеру, заказ по телефону осуществлялся, остаются положения [ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html), они позволяют отказаться от товара в течении 7 дней с даты получения, либо в течении трех месяцев, если при доставке товара, вам в письменной форме под роспись не сообщили о такой возможности. Но товар не должен быть в употреблении, должны быть сохранены его потребительские свойства, товарный вид, ярлыки, бирки. Направлять аналогичным образом, факт отправки фиксируя. Также приложить данные по счету, на который вернуть деньги. Срок возврата в соответствии с положениями данной статьи 10 дней. Если вам отказали или требования проигнорировали, обращайтесь в суд. У вас преимущество, так как в суд вы можете обратиться по месту регистрации без уплаты государственной пошлины. Кроме того, вы имеете право потребовать помимо стоимости товара, компенсацию морального вреда, штраф, определяемый положениями [ст. 13 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-13-zpp-rf.html), судебные расходы, убытки, проценты за пользование чужими деньгами, определяемые в соответствии с положениями [ст. 395 ГК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-1-gk-rf/razdel-3-gk-rf/podrazdel-1-gk-rf/glava-25-gk-rf/statya-395-gk-rf.html). Взыскать денежные средства в такой ситуации не так затруднительно, как их реально получить, в частности после вступления решения суда в законную силу, вы можете обратиться за получением исполнительного листа в суд, а затем в ОССП с заявлением о возбуждении исполнительного производства. Взыскание возможно в зависимости от наличия у ответчика имущества, расчетных счетов с денежными средствами на счету. Если ничего этого нет, получить деньги невозможно порою. Возможно речь в таком случае идет о мошенничестве, особенно на этот вариант следует обратить внимание, если организация по факту не существуют, данных о ней у вас нет, и вы даже не знаете наименование и регион местонахождения псевдо продавца ( если указанные данные есть, вы можете узнать юридический адрес на официальном сайте ИФНС. Поэтому следует обратиться в полицию с соответствующим заявлением для розыска и привлечения виновных лиц к ответственности и получения материального возмещения непосредственно с них в рамках уголовного дела. Всего Вам доброго.

## [Вернуть серводвигатель по причине поломки](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/vernut-servodvigatel-po-prichine-polomki.html)

Здравствуйте! Я приобрел в фирме серводвигатель. После установки он проработал меньше месяца, перестал вращаться я его вскрыл сделал фото и отправил продавцу, они сказали привезите его к нам после, чего дали ответ сами виноваты, что его открыли. Как быть? возможно ли подать на них в суд и добиться замены серводвигателя? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! В данном случае нужно сделать следующее, обратитесь к продавцу с претензий в письменной форме, у вас должен остаться экземпляр с отметкой о получении, датой, подписью. Либо направляете заказным письмом с уведомлением и описью вложения - для фиксации самого факта обращения к продавцу. Руководствоваться следует [ст. 18 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-18-zpp-rf.html). Поскольку серводвигатель к перечню технически сложных товаров не относится, то требуйте возвратить денежные средства, срок 10 дней с даты получения вашей претензии - учитывайте это при отправке требований заказным письмом ( узнаете дату получения из возвратившего уведомления). Продавец обязан после получения вашего требования, провести экспертизу, если полагает, как он указывает вам, что недостатки ваша вина. Затем с данным заключением эксперта вас ознакомить, причем все это в сроки до 10 дней с даты получения претензии. Далее по результатам экспертизы вам либо отказывают в удовлетворении требований либо возвращают денежные средства ( заранее укажите на счет или лично вам в руки). Если продавец просто вам отказывает, не проводя экспертизу или вообще отказ носит устный характер, вы имеете право на обращение в суд с исковым заявлением о возврате денежных средств, компенсации морального вреда, взыскании штрафа в вашу пользу в размере 50% от доходов, убытков, которые причинены действиями продавца. При этом придется либо провести собственную экспертизу и включить требование о взыскании расходов на ее проведение в исковое заявление, либо обратиться с ходатайством о проведении экспертизы уже непосредственно в рамках судебного заседания. В дальнейшем расходы на экспертизу взыскиваются с проигравшей стороны или же пропорционально удовлетворенным требованиям распределяются между сторонами. Тот же самый алгоритм действий, если вас ознакомили с результатами экспертизы и вы не согласны с ними, в этом случае придется провести свою экспертизу и уже затем обратиться в суд с исковым заявлением. Надеюсь мои разъяснения помогут вам разрешить проблему. Всего Вам доброго.

## [Как вернуть деньги за невозвратные билеты?](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/kak-vernut-dengi-za-nevozvratnye-bilety.html)

Здравствуйте. Авиакомпания S7 не возвращает нам с женой деньги за неиспользованные авиабилеты. Билеты были невозвратные. Жену прямо с регистрации рейса увезли на скорой в больницу. Я составил претензию в аэропорту, но с 10 января не получил ответа. Какие действия мы должны предпринять, чтобы вернуть деньги за неиспользованные авиабилеты? Справку из медпункта аэропорта я представил представителям авиакомпании в тот же день, до вылета самолета. Есть справка из больницы о поступлении, операции (инфаркт миокарда) и выписке. В правилах авиакомпании наш случай предусмотрен (как экстренный), но нам же не отвечают, хотя претензия зарегистрирована персоналом авиакомпании в аэропорте Домодедово. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Учитывая изменения в законодательстве действительно, если пассажир отказывается от билетов на самолёт, купленных по так называемому невозвратному тарифу, он не может вернуть всю сумму оплаты по ним. Возможен возврат только в отношении неиспользованных авиаперевозчиком денежных сумм, взимаемых в пользу других компаний. Однако если пассажир уведомил авиаперевозчика об отказе от перелета за 24 часа до завершения регистрации на рейс, авиаперевозчик должен вернуть все деньги за исключением фактических расходов понесенных в связи с оказанием услуг по данному договору, которые он же обязан обосновать. При этом если заявление об отказе подано после окончания регистрации на рейс, вернуть денежные средства будет нельзя. Но есть исключение и ваше ситуация под неё попадает. Так, пассажир, имеет право вернуть денежные средства за билеты на самолет, в случае если не смог использовать авиабилеты из-за его болезни либо болезни членов его семьи, с которыми он должен лететь, поэтому дело здесь не только в правилах авиакомпании, но и в положениях Федерального закона "О внесении изменений в [Воздушный кодекс Российской Федерации](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/vk.html)". Но вы должны подтвердить, что имеете право на возврат денежных средств. В частности сейчас следует обратиться с претензией к авиаперевозчику и требованием о возврате денежных средств, приложить документы, подтверждающие право на возврат, обязательно факт подачи такого заявления зафиксировать - два экземпляра, один остается у вас с отметкой о получении, датой, подписью или направляете заказным письмом с уведомлением и описью вложения. Важно, чтобы до этого ваш отказ от билетов был зафиксирован опять же до окончания регистрации на рейс, иначе денежные средства вернуть вы не сможете. Если все сроки соблюдены, на претензию не реагируют, обращайтесь в суд по месту регистрации, государственную пошлину уплачивать не нужно, так как спор находится в рамках [Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp.html). Дополнительно имеете право потребовать штраф и компенсацию морального вреда, убытки, которые были причинены действиями исполнителя, судебные расходы. Всего Вам доброго.

## [Требование об оплате расходов продавца при не выкупе товара](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/trebovanie-ob-oplate-raskhodov-prodavtsa-pri-ne-vykupe-tovara.html)

Здравствуйте! Как то освещался вопрос "Угрозы судебным разбирательством за отказ забирать товар на почте", что покупатель вправе отказаться от товара в любой момент понятно, а вот можно подробнее попросить разъяснение по поводу понесения расходов на доставку товара на почту?! Тоже интернет-магазин ссылается на статьи [159](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-1-gk-rf/razdel-1-gk-rf/podrazdel-4-gk-rf/glava-9-gk-rf/pr-1-gk-rf/statya-159-gk-rf.html), [497](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-2-gk-rf/razdel-4-gk-rf/glava-30-gk-rf/pr-2-gk-rf/statya-497-gk-rf.html), [782 ГК](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-2-gk-rf/razdel-4-gk-rf/glava-39-gk-rf/statya-782-gk-rf.html), [100 ГПК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gpk/razdel-1-gpk-rf/glava-7-gpk-rf/statya-100-gpk-rf.html) и [ст.32 "Закон о защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-3-zpp-rf/statya-32-zpp-rf.html), оповестили смс что с Вас будут производится взыскание расходов компании в судебном порядке в случае не выкупа заказа. Также Ваши долговые обязательства перед нашей компанией будут проданы коллекторскому агентству. Что это значит? И какие мои действия? Как такового заказа даже не было, по рекламе был заказан звонок, позвонили все рассказали про товар, причем настойчиво рекомендовали купить и уже начали оформление заказа, с вопросом "вы подтверждаете что выкупите товар?" На что конечно я отказывалась, но договорились, что продавец перезвонить через месяц и мы вернемся к обсуждению покупки, тк сейчас нет возможности покупать такой дорогой товар, но товар заинтересовал далее приходит смс о том что товар ожидает меня на почте. Меня такая настойчивость возмутила, но начали поступать звонки далее и настаивать продолжал продавец мол заказ был сделан и мной дано устное согласие на покупку. Обязан ли продавец предоставить аудиозапись для подтверждения телефонного разговора?! Как доказать что заказа товара по телефон.звонку не было? Обязан ли потенциальный покупатель оплачивать расходы продавца на пересылку товара на почту, если заказа не было? Заранее благодарю за ответ.

Здравствуйте! Вы имеете дело с обычными мошенниками, подобная схема довольна распространена. Во-первых, никакого договора купли-продажи вы не заключили, поскольку по телефону такой договор заключить нельзя. Во-вторых, ст. 32 Закона "О защите прав потребителей" здесь также совершенно не причем, она связана с услугами между исполнителем и заказчиком, в вашем случае речь о покупке товара, причем в онлайн-режиме, действуют специальные нормы, предусмотренные положениями [ст. 26. 1 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html). В соответствии с которыми вы можете отказаться от товара в любой момент до его получения. Добавлю, что вы ничего не заказывали, поэтому отказываться не нужно. Если бы был реальный договор или заполнение специальной формы на сайте, то тогда можно было бы направить отказ по почте заказным письмом с уведомлением и описью вложения. В вашей ситуации ничего делать не требуется. В третьих-потребитель ничего не должен доказывать, аудиозапись в вашем случае не будет являться подтверждением заключения договора, даже, если там действительно ваш голос. Если заказа не было, то ничего вы не обязаны оплачивать, с продавцом просто не нужно общаться. Ваш долг никому не могут продать, его просто нет. В следующий раз при звонке четким уверенным голосом сообщите, что вы осуществляете запись разговора, так как планируете обратиться с заявлением в полицию по факту вымогательства и шантажа, потребуйте сообщить вам данные организации, уверена после этого звонки прекратятся. Как правило мошенники рассчитывают на то, что вы после угроз выкупите товар, уверена, что на почте вы в посылке обнаружите совсем не тот товар, что заказывали - почитайте отзывы в интернете о компании, телефоне, с которого вам звонят. Всего Вам доброго.

## [Возврат товара, присланного по почте](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/vozvrat-tovara-prislannogo-po-pochte.html)

Здравствуйте! Прислали товар по почте, после вскрытия обнаружил, что товар не тот который заказывал, а другой более дешевый и плохого качества. Заказывал на сайте Одноклассники, продавец зарегистрирован как: ООО Орион г. Новочебоксарск бульвар приволжский 2 офис 6. По телефону с которого они звонили не отвечают. При попытке заказать еще раз перезванивают с разных номеров, Когда я им говорю, что товар не тот, они просто объяснили, что надо оставить претензию. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! В данном случае нужно определиться об обстоятельствах, о который идет речь. Если речь о мошенничестве в отношении вас, то следует обращаться с соответствующим заявлением в полицию, требовать розыск и привлечение к ответственности виновных лиц. Вы будете признаны потерпевшим и сможете получить материальное возмещение в рамках дела. Если откажут, то обращайтесь с жалобой в прокуратуру, суд. Кроме того, желательно объединиться с другими пострадавшими. Если же спор в рамках гражданского права, то полагаю, что на электронную почту отправлять претензии бессмысленно, обращение направляйте по юридическому адресу организации, можете уточнить на официальном сайте ИФНС по наименованию и региону нахождения. Претензия направляется заказным письмом с уведомлением и описью вложения или же подается лично в двух экземплярах, один остается вам с отметкой о получении, датой, подписью( если знаете, где находится представительство). Руководствоваться следует положениями [ст. 12 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-12-zpp-rf.html), если у вас есть доказательства того факта, что товар был заказан конкретный, а получен другой товар - более дешевый. Соответственно среди таких доказательств - переписка с продавцом, если можно установить, что речь идет действительно о конкретном продавце, условия письменного договора купли-продажи либо в электронной форме, свидетельские показания, акт при открытии посылки, иные доказательства. Если никаких доказательств нет ,придется руководствоваться положениями [ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html) - отказ в течении 7 дней с даты получения товара. При условии, что сохранен его товарный вид, этикетки, бирки. Установите срок для возврата денежных средств, укажите способ возврата, ориентируйтесь также на положения [ст. 314 ГК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-1-gk-rf/razdel-3-gk-rf/podrazdel-1-gk-rf/glava-22-gk-rf/statya-314-gk-rf.html), далее обращайтесь в суд по месту регистрации. Всего Вам доброго.

## [Можно ли отказаться от товара?](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/mozhno-li-otkazatsya-ot-tovara.html)

Здравствуйте! Я через интернет заказал регистраторы в кол-ве 3х штук. Сегодня на почте получил маршрутозатор где написано, что посылка отправлена из г. Подольска ООО Пост Сервис. Вес посылки 1кг 03гр. По прибытии в Петербург посылка похудела до 703 гр. Это насторожило и вероятность получения не заказанного товара а какую нибудь игрушку не хочется. Почта вряд ил подпишется под актом несоответствия. Что мне в этом случае делать? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Ваше дело - получить посылку и далее разбираться с продавцом по поводу того, соответствует ли качество товаров заявленному или же просто отказаться от получения товара. У вас, как у потребителя есть право на отказ от товара в любой момент до получения товара. Никаких санкций за это не предусмотрено. Также следует учитывать , как осуществлялся заказ, если заказ был осуществлен по телефону, вы можете просто проигнорировать получение посылки - любые требования выкупить товар, угрозы неправомерны, так как, по сути, договор купли-продажи не заключен. Если же договор купли-продажи все таки был заключен в письменном виде или заполнением специальной формы на сайте продавца, то вы все равно в соответствии с положениями [ст. 26.1 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html) сможете отказаться от товара в любой момент. Направьте в этом случае продавцу письменный отказ по юридическому адресу, направлять заказным письмом с уведомлением и описью вложения или передайте в представительство в двух экземплярах, один остается вам с отметкой о получении, датой, подписью на остающемся у вас экземпляре. Все, что с вас могут потребовать при отказе от товара - оплатить фактические расходы продавца, связанные с доставкой товара от вас к нему, причем их он должен был подтвердить. В любом случае сумма будет незначительная. Кстати, отмечу, что о данном продавце значительное количество отрицательных отзывов, поэтому предварительно с ними ознакомьтесь прежде, чем принимать решение. Потребителям приходят товары, не соответствующие заказам, сама организация является лишь посредником, поэтому денежные средства вернуть практически невозможно. Поэтому следует приобретать товар, который вам необходим, только после ознакомления с репутацией продавца, при условии, что вы знаете его юридический адрес и он длительное время работает на рынке товаров. Всего Вам доброго.

## [Расторжение договора с медицинским салоном](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/rastorzhenie-dogovora-s-meditsinskim-salonom.html)

Здравствуйте! Я заключила договор с ООО "Экспертмед" 21 февраля 2018г., но, посмотрев дома информацию о препарате, который мне они порекомендовали и убедившись, что они на меня оформили кредит, хотя я сразу сказала, что не собираюсь кредит оформлять, пришла в сильное перевозбуждение и у меня произошел сбой в физическом состоянии. 22 февраля я зашла в эту организацию и сообщила, что хочу разорвать договорные отношения, на что мне были заданы встречные вопросы: зачем подписывала, требовали принести справку с диагнозом, что не законно... Я ушла ни с чем, вернее, с еще большим нежеланием с ними сотрудничать. Далее я пыталась связаться с руководством и представителями этой компании по тел., интернету: все эл. письма, отправленные мною по предоставленным эл. адресам, возвращались системой, не уходили к адресату. Я попросила зайти туда своего мужа. Его заставили долго ждать, после этого предложили придти через день, чтоб присутствовал юрист. В назначенный день и час мы пришли, сообщили, что ждем встречи с юристом. После 45-мин. ожидания выяснилось, что никакой юрист нас не ждет... Я оставила заявление на расторжение договора представителю компании (долго не могла выяснить, кто может принять заявление под роспись), на что он сказал, что через 10 дней будет решение, хотя именно его я поставила в известность о моем желании расторгнуть договор 22 февраля. Мед. процедуры по этому договору я не принимала. Каждый день проволочки стоит мне банковских процентов, но сотрудники этой компании не торопятся... Что мне делать в сложившейся ситуации? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Вы имеете право отказаться от услуг исполнителя в любой момент, причины не важны, руководствоваться следует [ст. 32 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-3-zpp-rf/statya-32-zpp-rf.html), главное, что вы подали заявление о расторжении договора, этого достаточно, и у вас должно остаться подтверждение факта отправки заявления. Если отметку так и не поставили, вы можете направить заказным письмом с уведомлением и описью вложения. С заявлением о расторжении договора, либо соглашением о расторжении, если оно у вас есть, обращайтесь в банковскую организацию, если денежные средства еще не перечислены, их перечислять исполнителю не будут на счет. Если деньги перечислили, и исполнитель, не смотря на поданную претензию, их отказывается возвращать, следует обратиться в суд по месту регистрации, без уплаты государственной пошлины. Так как сумма более 50 000 рублей, исковое заявление подается в суд общей юрисдикции. Помимо требований о возврате денежных средств с медицинского салона, вы можете потребовать компенсацию морального вреда в размере, в зависимости от нравственных и физических страданий, убытки, которые были причинены вам действиями исполнителя, судебные расходы, к примеру, на оплату услуг юриста, иные расходы. Проценты, которые придется заплатить с даты, когда деньги должны были быть возвращены, естественно ,вы можете потребовать непосредственно с исполнителя услуг, нарушившего ваши права, гарантированные ст. 32 Закона "О Защите прав потребителей". Проценты банковской организации - кредитору - я вам рекомендую платить в срок, поскольку в противном случае возникнет ответственность в виде проценты, неустойки, штрафов за неисполнение обязательств по кредитному договору. Всего Вам доброго.

## [Не прошла оплата в интернет-магазине](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/ne-proshla-oplata-v-internet-magazine.html)

Здравствуйте. Списались деньги с интернет магазина, официального и популярного. Форма оплаты была выборочная в плане онлайн платежа, с помощью банковской карты, деньги списались, информации о заказе нет. От модератора, спустя 3-ое суток получила только информацию о том, должно было прийти подтверждение на почту, такого письма нет и по сей день. Пишу уже 5-ые сутки в службу поддержки и администрации магазина, есть онлайн статус, ответа нет, полное равнодушие и игнорирование. Со дня покупки прошло уже 5 дней. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Возможно здесь речь не о вине продавца, а о вине платежного агента через которого зачислялись денежные средства, в любом случае нужно знать все обстоятельства ситуации, вследствие которой деньги были списаны с вашего счета, но заказ товара не был осуществлен. Направляйте продавцу претензию, первоначально можно сделать это посредством онлайн-режима через электронную почту, указанную на сайте продавца. Сошлитесь на обстоятельства ситуации, укажите точные дату, время, номер заказа, поясните, что деньги вы перечислили, но заказ так и оформлен. Если откажутся или проигнорируют ваши требования, вы можете обратиться в суд по месту регистрации без уплаты государственной пошлины либо по юридическому адресу продавца, а также с жалобой на действия продавца в Роспотребнадзор. Всего Вам доброго.

## [Увеличение стоимости технического обслуживания газового оборудования](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/uvelichenie-stoimosti-tekhnicheskogo-obsluzhivaniya-gazovogo-oborudovaniya.html)

Здравствуйте! Вопрос по техническому обслуживанию внутриквартирного газового оборудования. В прошлом году цена за счётчик, плиту и газовый котёл была 3350 рублей, в этом году цена увеличилась до 4350 рублей. Правомерно ли такое удорожание? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Стоимость технического обслуживания внутриквартирного газового оборудования определяется сервисной компанией, которая и выполняет данную работу. Увеличение стоимости услуги может быть связано с различными факторами, включая рост затрат на обслуживание, инфляцию и т.д.

Однако, согласно [Федеральному закону "О защите прав потребителей" № 2300-1 от 07.02.1992](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp.html), услуги должны быть предоставлены в соответствии с договором, а информация о ценах на услуги должна быть доступной и полной. Если условия, включая цену, были изменены односторонним порядком, это может быть нарушением ваших прав как потребителя.

Я бы рекомендовал вам обратиться в компанию, предоставляющую услуги, и запросить объяснение причин увеличения стоимости. Если ответ будет неудовлетворительным, вы можете обратиться в Роспотребнадзор или в суд с жалобой на нарушение ваших прав потребителя.

Но стоит помнить, что каждое повышение цен не является автоматически неправомерным. Если компания может объяснить и обосновать причины увеличения стоимости, то это может быть признано судом законным. Всего Вам доброго.

## [Возврат задатка за квартиру от риэлтора](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/vozvrat-zadatka-za-kvartiru-ot-rieltora.html)

Здравствуйте! Какие действия могу предпринять, если риэлтор не возвращает задаток за квартиру, несмотря на то, что сделка по покупке квартиры не состоялась? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Возврат задатка за квартиру – это довольно распространенная проблема при сделках с недвижимостью. Задаток является разновидностью залога, подтверждающего серьезность намерений сторон при заключении сделки и обычно возвращается, если сделка не состоялась по вине продавца.

Если риэлтор (или агентство недвижимости, через которое он работает) не возвращает вам задаток, необходимо действовать следующим образом:

Изучите договор, который вы подписали при передаче задатка. В нем должны быть прописаны условия возврата задатка. Обратите внимание на пункты, касающиеся обстоятельств, при которых задаток подлежит возврату или удержанию.

Попробуйте разрешить вопрос мирным путем. Поговорите с риэлтором или руководством агентства, объясните ситуацию и попросите вернуть задаток в соответствии с условиями договора.

Если мирное урегулирование не приносит результатов, напишите претензию в письменной форме с требованием вернуть задаток. В претензии укажите сроки, в которые вы ждете возврата средств, и предупредите, что в случае игнорирования претензии вы обратитесь в суд. Претензию необходимо отправить заказным письмом с уведомлением о вручении или вручить лично под расписку.

Если и после этого задаток не возвращается, вам придется обращаться в суд с исковым заявлением о взыскании задатка. В исковом заявлении нужно указать все обстоятельства дела, предоставить копии документов, подтверждающих передачу задатка, а также указать нарушения со стороны риэлтора или агентства.

Обратите внимание, что при обращении в суд необходимо будет уплатить государственную пошлину, размер которой регламентируется Гражданским процессуальным кодексом РФ ([ст. 333.19 Налогового кодекса РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/nk-rf/chast-2-nk-rf/razdel-8-nk-rf/glava-25-3-nk-rf/statya-333-19-nk-rf.html)).

Не забывайте, что с момента передачи задатка до обращения в суд не должно пройти более трех лет, так как иначе истекает срок исковой давности по общему правилу ([ст. 196 Гражданского кодекса РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-1-gk-rf/razdel-1-gk-rf/podrazdel-5-gk-rf/glava-12-gk-rf/statya-196-gk-rf.html)).

Надеюсь, что информация окажется полезной, и вам удастся разрешить ситуацию без обращения в суд. Всего Вам доброго.

Здравствуйте! Очень неприятная ситуация, которая, к сожалению, иногда случается при сделках с недвижимостью. С точки зрения законодательства, вам нужно учитывать следующие моменты:

**Агентское вознаграждение.** Согласно [ст. 782 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ)](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-2-gk-rf/razdel-4-gk-rf/glava-39-gk-rf/statya-782-gk-rf.html), агент получает вознаграждение за выполненные действия. Если агентство не выполнило своих обязательств (то есть не обеспечило заключение договора аренды), то логично предположить, что оно не имеет права на удержание вознаграждения.

**Договор об оказании услуг.** Вам необходимо внимательно изучить договор, который вы заключили с агентством. В нём могут быть прописаны условия, касающиеся возврата комиссии. В любом случае, условия договора не должны противоречить закону.

**Защита прав потребителей.** Если услуга была оказана ненадлежащим образом, вы имеете право ссылаться на положения Закона "О защите прав потребителей" ([ст. 12](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-12-zpp-rf.html), [18](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-18-zpp-rf.html) и др.), требуя возврата уплаченных средств.

**Претензионный порядок.** В случае отказа агентства вернуть деньги, вам следует направить официальную претензию с требованием возврата уплаченной суммы. Указывайте в претензии ссылки на соответствующие статьи законодательства и обстоятельства дела.

**Судебный порядок.** Если претензионный порядок не приведет к возврату средств, вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением о возврате уплаченной суммы.

Рекомендую вам следующие шаги:

* Изучите договор на предмет условий возврата комиссии.
* Если договор не предусматривает положений, лишающих вас права на возврат, напишите письменную претензию в агентство с требованием возврата денежных средств.
* В претензии укажите, что услуга была оказана ненадлежащим образом, и ссылаясь на статьи ГК РФ и закона о защите прав потребителей, требуйте возврата оплаты.
* Отправьте претензию удобным для вас способом, но так, чтобы у вас было подтверждение отправки (например, заказным письмом с уведомлением о вручении).
* Если агентство не отреагирует на претензию в установленный законом срок или откажет в возврате денег, вы можете обратиться в суд.

Надеюсь, что ваша проблема будет решена быстро и без необходимости обращения в суд. Всего Вам доброго.

## [Возврат комиссии за услуги агентства недвижимости](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/vozvrat-komissii-za-uslugi-agentstva-nedvizhimosti.html)

Здравствуйте! Я обратилась в агентство недвижимости, по поиску квартиры мне прислали сайт квартиры, я посмотрела договорилась, прислали договор оплату за комиссию, я оплатила комиссию 6.000 рублей, договорился агент с собственником о встречи в назначенное время, на следующий день мне пишет агент что собственник уже сдал квартиру, и агент начал присылать мне другие варианты но мне они все не подошли, попросила вернуть деньги, агент написал «Здравствуйте, возвратом занимаюсь не я, Вашу заявку направлю в службу поддержки клиентов, ожидайте звонка» мне позвонили сказали что они могут заморозить мою заявку или же дальше смотреть варианты квартиры, я согласилась дальше смотреть, но мне ничего не подошло, попросила вернуть деньги, но они отказываются возвращать деньги. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Очень неприятная ситуация, которая, к сожалению, иногда случается при сделках с недвижимостью. С точки зрения законодательства, вам нужно учитывать следующие моменты:

**Агентское вознаграждение.** Согласно [ст. 782 Гражданского кодекса РФ (ГК РФ)](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-2-gk-rf/razdel-4-gk-rf/glava-39-gk-rf/statya-782-gk-rf.html), агент получает вознаграждение за выполненные действия. Если агентство не выполнило своих обязательств (то есть не обеспечило заключение договора аренды), то логично предположить, что оно не имеет права на удержание вознаграждения.

**Договор об оказании услуг.** Вам необходимо внимательно изучить договор, который вы заключили с агентством. В нём могут быть прописаны условия, касающиеся возврата комиссии. В любом случае, условия договора не должны противоречить закону.

**Защита прав потребителей.** Если услуга была оказана ненадлежащим образом, вы имеете право ссылаться на положения Закона "О защите прав потребителей" ([ст. 12](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-12-zpp-rf.html), [18](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-18-zpp-rf.html) и др.), требуя возврата уплаченных средств.

**Претензионный порядок.** В случае отказа агентства вернуть деньги, вам следует направить официальную претензию с требованием возврата уплаченной суммы. Указывайте в претензии ссылки на соответствующие статьи законодательства и обстоятельства дела.

**Судебный порядок.** Если претензионный порядок не приведет к возврату средств, вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением о возврате уплаченной суммы.

Рекомендую вам следующие шаги:

* Изучите договор на предмет условий возврата комиссии.
* Если договор не предусматривает положений, лишающих вас права на возврат, напишите письменную претензию в агентство с требованием возврата денежных средств.
* В претензии укажите, что услуга была оказана ненадлежащим образом, и ссылаясь на статьи ГК РФ и закона о защите прав потребителей, требуйте возврата оплаты.
* Отправьте претензию удобным для вас способом, но так, чтобы у вас было подтверждение отправки (например, заказным письмом с уведомлением о вручении).
* Если агентство не отреагирует на претензию в установленный законом срок или откажет в возврате денег, вы можете обратиться в суд.

Надеюсь, что ваша проблема будет решена быстро и без необходимости обращения в суд. Всего Вам доброго.

## [Как вернуть неправильно доставленный товар с Wildberries?](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/kak-vernut-nepravilno-dostavlennyj-tovar-s-wildberries.html)

Здравствуйте. Прислали не тот товар с WB (дезодорант). Могу ли я его не возвращать товар и требовать чтобы вернули деньги ? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Если вам прислали товар, который не соответствует заказанному на Wildberries (WB), то вы имеете полное право на его возврат и получение обратно уплаченных средств. Ваше право на возврат товара надлежащего качества, который не подошел по каким-то причинам (в том числе не соответствует заказанному), регулируется [статьей 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html). Согласно указанной статье, Вы можете вернуть товар в течение 7 дней, не считая дня покупки, если более длительный срок не был объявлен продавцом. Однако в случае с дезодорантом, как средством личной гигиены, есть особенность: его можно вернуть только если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт покупки и условия приобретения указанного товара. Это следует из [пункта 4 статьи 25 вышеуказанного закона](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-25-zpp-rf.html). Если вы обнаружили несоответствие товара, вам необходимо обратиться к продавцу с соответствующим заявлением о возврате товара и возврате денежных средств. Если товар не был в использовании и сохранены все вышеуказанные условия, то продавец обязан вам вернуть деньги. Обратите внимание, что если дезодорант был вскрыт или использован, то это может быть основанием для отказа в возврате. В случае возникновения спорных ситуаций, вы можете обратиться в Роспотребнадзор или в судебные инстанции для защиты своих прав. Но начать стоит с обращения к продавцу, как правило, многие вопросы решаются на этом этапе без дальнейших споров. Всего Вам доброго.

## [Как составить претензию на магазин](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/kak-sostavit-pretenziyu-na-magazin.html)

Здравствуйте! Купили газовую плиту, у неё духовка оказалась не рабочей, вызывали газовщика, он проверил, составил акт. Отправили в СЦ на ремонт. Ремонт был гарантийный. Нам вернули плиту, но проблема не решена, всё также и осталось. Помогите правильно написать претензию. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Если вам прислали товар, который не соответствует заказанному на Wildberries (WB), то вы имеете полное право на его возврат и получение обратно уплаченных средств. Ваше право на возврат товара надлежащего качества, который не подошел по каким-то причинам (в том числе не соответствует заказанному), регулируется [статьей 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html). Согласно указанной статье, Вы можете вернуть товар в течение 7 дней, не считая дня покупки, если более длительный срок не был объявлен продавцом. Однако в случае с дезодорантом, как средством личной гигиены, есть особенность: его можно вернуть только если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт покупки и условия приобретения указанного товара. Это следует из [пункта 4 статьи 25 вышеуказанного закона](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-25-zpp-rf.html). Если вы обнаружили несоответствие товара, вам необходимо обратиться к продавцу с соответствующим заявлением о возврате товара и возврате денежных средств. Если товар не был в использовании и сохранены все вышеуказанные условия, то продавец обязан вам вернуть деньги. Обратите внимание, что если дезодорант был вскрыт или использован, то это может быть основанием для отказа в возврате. В случае возникновения спорных ситуаций, вы можете обратиться в Роспотребнадзор или в судебные инстанции для защиты своих прав. Но начать стоит с обращения к продавцу, как правило, многие вопросы решаются на этом этапе без дальнейших споров. Всего Вам доброго.

## [Не выполнение договора подряда](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/ne-vypolnenie-dogovora-podryada.html)

Здравствуйте! По работе я обратилась в типографию нашего города и оформила большой заказ. Принесла образцы того, что нужно напечатать, внесла правки и все обсудила с дизайнером. Внесла 50% предоплаты. Время идет, но звонки и сообщения остаются без ответа. Поехала в типографию и узнала о сроках. Мне сказали, что часть заказа будет готова в течение недели. Прошло полторы недели, я приехала и увидела, что цвета не совпадают. Мне объяснили причину, подобрали подходящий цвет, и я забрала некоторую часть заказа. Спустя неделю мне прислали фото в WhatsApp для подтверждения следующих образцов. Было видно, что никаких правок не было внесено, заказ был напечатан без изменений. В этот день я сломала ногу и не могла приехать лично, чтобы объяснить, что нужно переделать. Позвонила и написала, но не получила ответа. На следующий день я приехала и объяснила, что именно нужно изменить. Образец был сразу же перепечатан, и все было в порядке. Прошло ещё несколько недель, и я безуспешно пытаюсь связаться с типографией. Они отвечают очень скудно и нехотя на мои сообщения с разных номеров. Я требую завершения заказа. Прошёл месяц, и мне сообщают, что я могу забрать заказ. Из-за своего состояния здоровья я не могу выехать и пишу, чтобы прислали фотографии напечатанного заказа, и я оплачу остаток. Я ни получила ответа на сообщение, ни дозвониться не смогла. Я отправляю человека, чтобы забрал заказ. Но мне звонят из типографии и говорят в наглой форме, что не отдадут заказ без оплаты. Я объясняю, что я написала, но не получаю внятного ответа. Тогда я нахожу номер в интернете и дозваниваюсь до хозяина. Он говорит, что сегодня они уже закрыты, но завтра разберутся. Но время работы указывало, что до конца рабочего дня ещё остаются 2 часа. Меня так трясло, что я не могла ждать до завтра, и отправляю водителя с заказом назад. Когда он приезжает, типография открыта, и все работники на месте. Водитель спрашивает о предполагаемом обмане, но не получает внятного ответа. Он отдаёт им заказ, а я отправляю сообщение, что если завтра не привезут законченный заказ, я потребую полный возврат. На следующий день мне звонят из типографии с извинениями и просьбами. Они говорят, что не успевают и физически невозможно сделать заказ в срок, и обещают отправить все через день. Я впервые занималась подобным делом, и из-за всей этой ситуации у меня были нервные потрясения, и я принимала успокоительные. Моя нервная система серьёзно пошатнулась. Хочу спросить, как потребитель, могу ли я требовать моральную компенсацию за всю эту нервотрепку? Я хочу поехать в типографию и потребовать возмещение ущерба, который был нанесен моему здоровью! Я не могу сформулировать свои претензии из-за злости на себя, которая заставляет меня дрожать. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Ваш опыт с типографией, безусловно, был стрессовым и вызывал негативные эмоции. Когда вы оформили заказ и внесли предоплату, вы заключили договор с типографией. В рамках этого договора типография обязуется выполнить заказ в соответствии с условиями, согласованными между вами и типографией. С вашего рассказа видно, что типография не выполнила работу в срок и в итоге не учла ваши правки. Это является нарушением условий договора. По российскому законодательству, в случае нарушения договорных обязательств, вы вправе требовать компенсацию морального вреда, если такой вред был причинен вам в результате невыполнения или ненадлежащего выполнения договора. Если вы хотите требовать компенсацию, рекомендуется собрать все документы, подтверждающие факты невыполнения договора, такие как переписка с типографией, фотографии заказа и т.д. Эти материалы помогут подтвердить вашу позицию в случае судебного разбирательства. Когда вы обратитесь в типографию, убедитесь, что вы предъявляете свои требования ясно и спокойно. Укажите на нарушение условий договора. Рекомендуется также разработать письменную претензию, в которой вы изложите все обстоятельства вашего случая и свои требования к типографии. В письме укажите, что в случае отказа от компенсации вы будете вынуждены обратиться в суд. В случае отказа типографии начать диалог или урегулировать вашу ситуацию мирным путем, вы можете обратиться в суд с требованием о компенсации морального вреда. Суд примет решение, исходя из представленных доказательств и действующего законодательства. Всего Вам доброго.

## [Договор бытового подряда с рассрочкой по оплате](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/dogovor-bytovogo-podryada-s-rassrochkoj-po-oplate.html)

Здравствуйте! Имеется договор бытового подряда с рассрочкой по оплате. В договоре указано, что последним днем платежа является 26.06.2020. Однако заказчик деньги не внес согласно рассрочке, уверив, что внесет после сдачи заказа. По факту сдачи 27.07.2020 вернул лишь часть средств. Уговаривали, требовали, направляли претензии. 24.07.2023г.подали в суд. Считая что согласно п.1ст.200 ГК РФ срок исковой давности наступает с момента нарушения моего права, а именно в день недоимки денежных средств 27.07.2020, однако ответчик подал ходатайство о нарушении срока исковой давности и исчисления срока с момента необходимости внести последний платеж, а именно 26.06.2020. Подскажите как верно? Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Согласно вашему описанию, у вас имеется договор бытового подряда с рассрочкой по оплате. В нем указано, что последний день платежа – 26 июня 2020 года. Однако заказчик не внес деньги в срок, заявив, что оплатит после сдачи заказа. По факту сдачи, которая произошла 27 июля 2020 года, заказчик вернул только часть средств. Вы пытались уговорить его, требовали выплаты и направляли претензии. Согласно [пункту 1 статьи 200 Гражданского кодекса Российской Федерации](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-1-gk-rf/razdel-1-gk-rf/podrazdel-5-gk-rf/glava-12-gk-rf/statya-200-gk-rf.html), исковая давность начинается с момента нарушения ваших прав. В данном случае нарушение произошло в день, когда произошла недоимка денежных средств – 27 июля 2020 года. В соответствии с этим, вы правильно считаете, что исковая давность начинается именно с этой даты. Однако ответчик подал ходатайство о нарушении срока исковой давности и просит исчислять срок с момента необходимости внести последний платеж, то есть с 26 июня 2020 года. В данной ситуации, для разрешения вопроса о возникновении исковой давности и исчислении ее срока, суду предстоит проанализировать доводы обеих сторон и применить соответствующие нормы Гражданского кодекса. Всего Вам доброго.

## [Прислал товар не соответствующий заказу](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/prislal-tovar-ne-sootvetstvuyushchij-zakazu.html)

Здравствуйте! Сделал заказ на сайте интернет магазина а пришло совсем не то, и как мне решить этот вопрос. Позвонил им, они сказали зайдите на сайт интернет магазина на котором делали заказ и там вам ответят... Надеюсь мне кто нибудь поможет. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! Вам следует изучить о данном продавце отзывы в сети интернет. Если подобные вашей ситуации распространены, речь может идти о систематическом обмане продавцом потребителей. В этом случае следует обратиться в полицию с заявлением о возбуждении уголовного дела и привлечение виновных лиц к ответственности. В рамках уголовного дела, если вы будете признаны потерпевшим, то сможете претендовать на возмещение от продавца, но вероятнее всего вам откажут в возбуждении уголовного дела, указав, что оно находится в рамках гражданского правового поля. Вы можете обжаловать отказ, обратиться с жалобой к руководителю структурного подразделения, в прокуратуру. Либо есть другой вариант, обращайтесь с письменной претензии непосредственно к продавцу, его юридический адрес вы можете узнать на официальном сайте налоговой службы по наименованию и месту его нахождения. Руководствоваться следует положениями либо [статьи 26.1 Закона "О защите прав потребителей](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html)", либо положениями [статьи 12 Закона "О защите прав потребителей](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-12-zpp-rf.html)", всё зависит от того, какие у вас есть доказательства заказа конкретного товара, получения товара, не соответствующего заказу. Среди таких доказательств могут быть свидетельские показания, переписка с продавцом, акт, составленный при получении товара, фотографии, видеосъемка, соответствующие положениям [статьи 77 ГПК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gpk/razdel-1-gpk-rf/glava-6-gpk-rf/statya-77-gpk-rf.html). В претензии сошлитесь на сроки, установленные [статьей 314 ГК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-1-gk-rf/razdel-3-gk-rf/podrazdel-1-gk-rf/glava-22-gk-rf/statya-314-gk-rf.html). Укажите способ возврата денежных средств, уплаченных при покупке товаров. Так, вы можете просить о возврате на ваш банковский счёт, в этом случае приложите выписку по нему. Далее при отсутствии ответа, либо игнорировании ваших требований, обращайтесь в суд с исковым заявлением. Подсудность по вашему выбору либо по месту жительства или по месту нахождения ответчика. Государственная пошлина не уплачивается при обращении в суд, поскольку вы являетесь потребителем в данном случае. В суде вправе вы требовать не только возврат уплаченных денежных средств по договору, но и компенсации морального вреда, штраф в размере половины от суммы удовлетворенных требований, возмещение вам любых убытков, причиненных действиями продавца, возмещения судебных расходов. Всё зависит в наличия доказательств с вашей стороны, в данном случае реально получить денежные средства будет довольно затруднительно. После того как решение суда вступит в законную силу, вы можете обратиться непосредственно к судебному приставу - исполнителю по месту нахождения организации, подать заявление о возбуждении исполнительного производства. Деньги удастся получить, если в организации есть денежных средств или имущество. Всего Вам доброго.

## [Вернуть деньги за товар не соответствующий описанию](https://consultant-mos.ru/otvety-na-voprosy/zashchita-prav-potrebitelej/vernut-dengi-za-tovar-ne-sootvetstvuyushchij-opisaniyu.html)

Здравствуйте. Я заказала видеорегистратор Зеркало с картой памяти, с сим картой и второй камерой, которая прилагалась отдельно как было указано на сайте. Сегодня я получила посылку в которой находилось зеркало без дополнительной второй камеры, без слота на сим карту и с маленьким экраном. Хочу вернуть его товар (пришел видеорегистратор не тот который был заявлен в продаже) и получить обратно деньги либо видеорегистратор с указанной комплектацией (с второй выносной видеокамерой и шнуром для ее подключения и со слотом для сим карты).Помогите с этой проблемой. Спасибо.На бандероли отправитель указан ООО "ЮСЭНД СЕРВИС" федеральный клиент, а/я 53 г. Москва и вкладка с вашим эл.адресом. Заранее спасибо за ответ.

Здравствуйте! В данном случае можно говорить о том, что о товаре вам предоставлена недостоверная информация. В этом случае вы можете обратиться непосредственно к продавцу с письменной претензией, поскольку из положений [статьи 12 Закон "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-12-zpp-rf.html) следует, что вы имеете право отказаться от товара, о котором была предоставлена недостоверная информация в разумный срок. Причём в данном случае все убытки подлежат возмещению за счет продавца. Однако в этой связи важно есть ли у вас доказательства того, что товар был получен, отличный от того товара, который вы заказывали. Среди таких доказательств: переписка с продавцом, письменный экземпляр договора купли-продажи с продавцом, документы о получении товара, акт приема-передачи, акт о вскрытии посылки на почте, с подписями сотрудников почты, руководителя почтового отделения либо иных присутствующих лиц, фотографии, видеосъёмка, соответствующие положениям в [статье 77 ГПК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gpk/razdel-1-gpk-rf/glava-6-gpk-rf/statya-77-gpk-rf.html). Если никаких доказательств у вас нет то, к сожалению, вы не можете руководствоваться положениями данной статьи. Остаются только положения [статьи 26.1 Закона "О защите прав потребителей"](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-2-zpp-rf/statya-26-1-zpp-rf.html) в соответствии с которыми любой потребитель может отказаться от товара в течении 7 дней с даты получения. А если информация об условиях возврата товара ему при получении в письменной форме не предоставлена, срок на оказ увеличивается до 3 месяцев. В данном случае Вы уже не сможете требовать от продавца возмещения каких-либо убытков, связанных с приобретением товара, поскольку отказ является вашей инициативной. Независимо от того направляете ли вы претензию или же заявление, следует фиксировать факт отправки, сделать это можно либо заказным письмом с уведомлением и описью вложения либо в форме лично поданной претензии с отметкой о получении, датой, подписью принимающей стороной. Обязательно укажите сроки возврата денежных средств и приложите выписку по счёту, на который следует возвратить денежные средства. Если в обозначенные сроки возврата товара, деньги за товар не возвращены, вы имеете право обратиться или по месту нахождения юридического лица, данную информацию вы можете узнать на официальном сайте налоговой службы по наименованию продавца и его местонахождению либо по своему месту жительства. Вы освобождены как потребитель от уплаты государственной пошлины. Помимо требования о возврате денежных средств, вы можете требовать компенсацию морального вреда, оплаты штрафа в соответствии со [статьей 13 Закона](https://consultant-mos.ru/zakony/zpp/glava-1-zpp-rf/statya-13-zpp-rf.html), проценты за пользование чужими деньгами в соответствии со [статьей 395 ГК РФ](https://consultant-mos.ru/kodeksy-rf/gk-rf/chast-1-gk-rf/razdel-3-gk-rf/podrazdel-1-gk-rf/glava-25-gk-rf/statya-395-gk-rf.html) и возмещения убытков, которые были вам причинены действиями продавца. Вам следует учитывать, что, если на продавца систематически поступают подобные жалобы, в сети интернет содержится большое количество аналогичных негативных отзывов, вам следует обращаться не в суд, а в полицию с заявлением о привлечении к уголовной ответственности, в рамках возбужденного дела, если вы будете признаны потерпевшим, сможете получить возмещение. Так денежные средства получить более реально, чем по суду, поскольку у организации может ни оказаться ни денежного счета, ни имущества, на которое может могло бы быть обращено взыскание. Всего Вам доброго.