

Если потребитель потребовал вернуть деньги за товар ненадлежащего качества, продавец обязан выполнить это требование в течение **10 дней** со дня его предъявления. Такое правило установлено статьёй 22 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Если деньги не возвращены в установленный срок, потребитель вправе потребовать не только возврата стоимости товара, но и выплаты неустойки за каждый день просрочки.

Как действовать, если деньги не вернули в срок?

Прежде всего рекомендуется направить продавцу письменную претензию. В ней необходимо указать:

- сведения о продавце и потребителе;
- дату покупки и наименование товара;
- описание выявленного недостатка;
- дату обращения с требованием о возврате денег;
- информацию о нарушении установленного законом 10-дневного срока;
- требование вернуть уплаченную сумму;
- требование выплатить неустойку.

К претензии желательно приложить копии документов, подтверждающих покупку и обращение к продавцу: кассового или товарного чека, договора, заказа и других имеющихся документов.

Передать претензию можно лично, получив на своей копии отметку о принятии. Также документ можно направить почтой с подтверждением отправки и получения либо через официальный электронный канал продавца, если он позволяет подтвердить факт обращения.

Какая неустойка положена потребителю?

Согласно статье 23 Закона РФ «О защите прав потребителей», за нарушение срока возврата денежных средств продавец обязан выплатить **неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки**

.

По общему правилу размер неустойки не может превышать сумму, уплаченную за товар. При этом суд вправе уменьшить неустойку, если она явно несоразмерна последствиям нарушения обязательства.

Что делать, если продавец игнорирует претензию?

Если продавец не удовлетворил законные требования добровольно, потребитель вправе обратиться в суд. В зависимости от обстоятельств дела можно потребовать:

- возврата денежных средств за товар;
- выплаты неустойки;
- компенсации морального вреда;
- возмещения убытков и судебных расходов;
- взыскания штрафа за отказ добровольно удовлетворить требования потребителя.

Если суд удовлетворит требования потребителя, которые продавец добровольно не исполнил, с продавца по общему правилу взыскивается штраф в размере **50% от суммы, присуждённой в пользу потребителя**

.

Можно ли обратиться в Роспотребнадзор?

Потребитель вправе направить обращение в Управление Роспотребнадзора, если считает, что его права нарушены.

Специалисты разъяснят нормы законодательства и порядок защиты прав потребителя. При наличии предусмотренных законом оснований информация из обращения может быть использована при проведении федерального государственного контроля в сфере защиты прав потребителей.

Важно помнить: **Роспотребнадзор не взыскивает денежные средства в пользу конкретного потребителя**. Требования о возврате стоимости товара, выплате неустойки и компенсации морального вреда могут быть удовлетворены продавцом добровольно либо взысканы в судебном порядке.