**Что говорят продавцы**

**Как на самом деле**

**На что ссылаться покупателю**

Потеряли чек? Претензии не принимаются!

Если нет чека, подтвердить покупку у данного продавца можно любыми другими доказательствами: свидетельскими показаниями, фирменной упаковкой, маркировкой и т. п.

П. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», п. 2 ст. 25 Закона.

Закончилась гарантия? Ремонтируйте за свой счет.

Если гарантия закончилась или ее вообще не было, но недостатки товара обнаружились в пределах двух лет после покупки, вы можете смело требовать бесплатного ремонта, либо замены на новый качественный товар, либо уценки, либо полного возврата денег. При серьезных поломках бытовой техники (т. н. существенных недостатках) требовать бесплатного ремонта можно в течение всего срока службы либо в течение 10 лет после покупки, если срок службы не установлен.

П. 1, 5, 6 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей».

Вы сами виноваты в поломке: уронили телефон в лужу, неаккуратно ходили в туфлях.

Если возникает спор о причинах недостатка товара, то проводится независимая экспертиза. В период гарантии сдавать товар на экспертизу и оплачивать ее обязан продавец. Если гарантия закончилась (либо ее не было), экспертизу оплачивает покупатель. Но если подтвердятся заводской брак, некачественное сырье и прочие недоработки производителя, то магазин обязан не только выполнить требование покупателя, но и возместить ему расходы на экспертизу.

П. 1, 5, 6 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

Телевизор (плейер, компьютер, телефон) сломался? Обувь развалилась? Обращайтесь в гарантийную мастерскую.

Право выбора принадлежит покупателю: вы можете потребовать замены некачественного товара на исправный или уценки дефектной вещи; можете вообще отказаться от нее и потребовать полного возврата денег; можете, наконец, согласиться на ремонт, если сами хотите.

П. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

Со всеми претензиями отправляйтесь к производителю (это трое суток поездом). Магазин лишь продает, мы не виноваты, что изготовитель напортачил.

Покупатель вправе сам решать, к кому обращаться: к производителю, в сервисный центр или напрямую к продавцу. Именно магазин получает деньги от потребителя, поэтому в ответе перед ним за любые дефекты покупки. Требования о ремонте и о замене некачественных заграничных товаров можно предъявлять также импортеру.

П. 1, 2, 3 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».