ЦЕНТР
ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР В МАГАЗИН

Если не подошел

Если обнаружен дефект

Если был оформлен в кредит



В ПОМОЩЬ ПОКУПАТЕЛЮ

ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН
справедливо-центр.рф
8-800-755-55-77

КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР В МАГАЗИН

Если не подошел

Если обнаружен дефект

Если был оформлен в кредит

СОДЕРЖАНИЕ

КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР БЕЗ НЕДОСТАТКОВ 4
Какие товары не примут 5
Как вернуть технически сложный товар 8
Если потеряли чек 8
Если товар по акции 9

КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР С ДЕФЕКТОМ 9
Общие правила возврата 9
Как вернуть технически сложный товар 12
Как учитывают технический износ товара 12
Что делать, если дефект проявился не сразу 14
За чей счет проводится экспертиза 16
Правила замены товара на время ремонта 17

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ПРОДАВЕЦ ОТВЕТИЛ ОТКАЗОМ 18
Пошаговая инструкция для покупателя

ЕСЛИ ТОВАР КУПЛЕН В КРЕДИТ 21
Расторжение договора купли-продажи с магазином 22
Расторжение договора с банком 23

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Сводная таблица в помощь потребителю: условия обмена товара или возврата денег в зависимости от ситуаций 25
2. Образец претензии продавцу товара с дефектом 26
3. Образец жалобы в Роспотребнадзор на отказ заменить товар или вернуть деньги 28
4. Образец заявления о расторжении договора купли-продажи товара, приобретенного в кредит 30
5. Образец искового заявления в суд 33

ЦЕНТР ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН
справедливо-центр.рф
8-800-755-55-77



1 сентября 2026 года вступили в силу новые правила розничной торговли, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 года №657.

Обновленные Правила установлены до 2032 года и касаются обычных и интернет-магазинов, продавцов на маркетплейсах, а также иностранных продавцов, работающих с российскими покупателями через агрегаторы.

Принципиальных изменений во взаимоотношениях «покупатель – продавец» в них достаточно.

К примеру, обновлен перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. Расширили перечень товаров, на время ремонта которых теперь не предоставят бесплатный аналог.

Кроме того, теперь покупатель может беспрепятственно делать фото- и видеосъемку в торговом зале магазина.

А если при покупке потребуется подтверждение личности, достаточно предъявить документ в электронном виде через МАКС или «Госуслуги».

Усложнили возврат технически сложных товаров надлежащего качества при онлайн-покупке – теперь потребуется сохранить в обязательном порядке не только товарный вид, но и упаковку.

В инструкции подробно расскажем о новых правилах возврата товара, если не подошел или выявили брак. Подробно поговорим о гарантийных сроках и условиях возврата денег за технически сложный товар. Подскажем, как расторгнуть договор, если покупка была оформлена в кредит.

КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР БЕЗ НЕДОСТАТКОВ

Если купленный товар качественный, но не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, вы вправе обменять его на аналогичный у того же продавца.

Это право закреплено в ст. 25 Закона «О защите прав потребителей». На обмен дается 15 дней со дня покупки. Но есть два условия:

1. Товар не был в употреблении

Нужно сохранить упаковку, товарный вид, потребительские свойства, пломбы и фабричные ярлыки, а также иметь чек или другой документ об оплате товара.

Если с упаковкой, бирками и комплектацией все в порядке, проверьте второе условие.

2. Товара нет в списке тех, которые не подлежат обмену

С 1 сентября 2026 года действует новый перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, которые **нельзя обменять на аналогичный товар** другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Перечень включает 14 категорий товаров

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях

В эту категорию входят медицинские изделия, средства гигиены полости рта, очковые линзы, лекарственные препараты, предметы по уходу за детьми, а также изделия для санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов.

2. Предметы личной гигиены

Зубные щетки, расчески, заколки, бигуди, парики, шиньоны и другие аналогичные товары.

3. Парфюмерия и косметика

К этой категории относятся парфюмерные и косметические товары.

4. Товары, цена которых определяется за единицу длины

Это ткани, ленты, тесьма, кружево и другие изделия из нетканых материалов, провод, шнур и кабель, линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие аналогичные товары.

5. Швейные и трикотажные изделия

Бельевые и чулочно-носочные изделия.

6. Изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами

Например, столовая и кухонная посуда, кухонные принадлежности, емкости для хранения и транспортировки продуктов, упаковочные материалы и товары одноразового использования.

7. Бытовая химия, пестициды и агрохимикаты

Товары этой категории также включены в перечень.

8. Мебельные гарнитуры бытового назначения

Обмену не подлежат мебельные гарнитуры надлежащего качества.

9. Ювелирные изделия и драгоценные металлы

В перечень входят ювелирные изделия, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, ограненные драгоценные камни, инвестиционные драгоценные металлы и монеты из драгоценных металлов.

10. Автомобили, самоходные машины и другие транспортные средства

Это автомобили, самоходные машины, мотовелотовары, прицепы, номерные агрегаты, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и другие плавсредства бытового назначения.

К номерным агрегатам относятся двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина), коробка передач и мост.

11. Технически сложные бытовые товары

Речь идет о технически сложных бытовых товарах, на которые установлен гарантийный срок не менее одного года.

12. Гражданское оружие и комплектующие

В категорию входят гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также отдельные вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов.

13. Животные и растения

Животные и растения надлежащего качества также включены в перечень.

14. Непериодические издания

Это книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, а также издания, воспроизведенные на технических носителях информации.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Если в перечисленных товарах обнаружен заводской брак, обменять или вернуть деньги можно. Даже если это пижама или лекарство. Подробности читайте в главе «Как вернуть товар с дефектом».

Если оба условия вас не касаются, вы можете вернуть товар продавцу с требованием произвести замену.

Если в день возврата у продавца не окажется аналогичного товара нужной вам расцветки, размера или комплектации, вы вправе потребовать деньги.

Продавец обязан вернуть заплаченную сумму в течение трех дней с момента возврата товара.

Если товар за это время подорожал (или был по акции, но она закончилась), вернут только сумму, которая была вами заплачена.

Обратите внимание: вернуть товар спустя 15 дней со дня покупки получится только при условии, что в документах на товар был указан более длительный срок, установленный для возврата.

Особенности возврата товаров из интернет-магазина или с маркетплейса

На возврат товара без недостатков дается 7 дней с момента получения покупки. Если при доставке продавец не приложил памятку с условиями возврата, срок увеличивается до 3 месяцев. Объяснять причину возврата для онлайн-покупок не нужно.

Обратите внимание: с 1 сентября 2026 года при возврате технически сложного товара обязательно сохранять упаковку, полную комплектность и техническую документацию на товар.

Для ювелирных изделий, купленных онлайн, одним из условий возврата является сохранность уникального идентификационного номера (УИН) на бирке или ценнике.



Подробно об особенностях возврата онлайн-покупок –

в инструкции на **справедливо-центр.рф**, раздел **ПОТРЕБИТЕЛЯМ**.

Скачать инструкцию можно бесплатно.

Как вернуть технически сложный товар бытового назначения без дефектов

Технически сложный товар надлежащего качества, купленный в магазине, примут обратно только в одном случае – если сможете доказать, что вас дезинформировали при покупке.

Например, предоставили некорректную или неполную информацию о его характеристиках.

Главная сложность – доказать, что информация была действительно неполной или некорректной.

Помогут это сделать:

- фотографии, если характеристики товара указывали в торговом зале;
- показания свидетелей, если о товаре вам рассказывал консультант, а вы доверились и купили;
- документы и характеристики от производителя.

При покупке онлайн условия проще. Вы ориентируетесь на карточку товара на сайте магазина или маркетплейса. Отказаться от покупки можно в любой момент до его передачи, даже если курьер уже приехал (а после получения товара – в течение 7 дней).

Что делать, если не сохранили чек

Отсутствие кассового или товарного чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований.

Это зафиксировано и в ст. 18 (товар с недостатком), и в ст. 25 (обмен качественного товара) Закона «О защите прав потребителей».

Выписка по карте оплаты, электронный чек, гарантийный талон или карта лояльности, а также подтверждение покупки свидетелями подойдут для доказательства совершенной покупки.

Как вернуть товар, если брали по акции или платили бонусами

Товар, купленный со скидкой, по акции, с промокодом или в период распродажи, имеет те же права на возврат, что и обычная покупка. Надпись «акционный товар возврату не подлежит» законна только в том случае, если при покупке вас заранее предупредили, что скидка сделана за вмятину, царапину или скол.

В этом случае вернуть товар по заранее заявленному продавцом дефекту нельзя.

Если часть товара оплачена бонусами, вернут только ту часть денег, которая была оплачена наличными или картой. Правила возврата бонусов зависят от программы лояльности конкретного магазина.

КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР С ДЕФЕКТОМ

ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВОЗВРАТА

Если купленный товар имеет недостаток, согласно ст. 18 Закона, покупатель имеет право:

- ✓ без доплаты заменить брак на товар этой же марки/модели;
- ✓ заменить брак на товар подешевле и сделать перерасчет;
- ✓ доплатить разницу и взять товар другой марки/модели подороже;
- ✓ потребовать скидку;
- ✓ отремонтировать за счет магазина или возместить расходы за самостоятельный ремонт или ремонт третьими лицами;
- ✓ вернуть деньги, а бракованный товар отдать в магазин.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Доставка крупногабаритного бракованного товара и товара тяжелее 5 килограммов обратно в магазин осуществляется силами и за счет продавца.

Недостаток – не только физическая поломка. Так называют любое несоответствие товара требованиям, описанию, образцу, договору или заявленным функциям товара.

К примеру:

- телефон не заряжается;
- у одежды разошелся шов или обнаружен скрытый дефект ткани;
- посуда со сколом или мебель без части фурнитуры;
- лекарство просроченное или продукт с истекшим сроком годности.

Схема возврата некачественного товара



Подробно об условиях замены товара или возврата денег, а также о проведении экспертизы и гарантийных сроках мы расскажем далее.

Больше всего проблем у покупателей возникает при отказе от технически сложных товаров, в которых обнаружен дефект.

В Постановлении Правительства РФ от 10.11.2011 №924 приводится закрытый список товаров, относящихся к технически сложным.

К таким товарам относятся:

- транспортные средства с двигателем (самолеты и вертолеты, автомобили и мотоциклы, тракторы и машины для сельского хозяйства, снегоходы, катера и яхты и т. п.);
- оборудование беспроводной связи и навигации с сенсорным экраном и 2 и более функциями;
- компьютеры и ноутбуки;
- мониторы, МФУ;
- телевизоры, проекторы;
- игровые приставки, комплекты спутникового телевидения;
- цифровые фото- и видеокамеры, кинооборудование;
- холодильники и морозильники;
- стиральные и посудомоечные машины;
- кофемашины и кухонные комбайны;
- электрические и комбинированные плиты, духовые шкафы, варочные панели;
- встраиваемые микроволновые печи;
- кондиционеры;
- электрические водонагреватели;
- роботы-пылесосы;
- часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с 2 и более функциями;
- инструмент электрифицированный (машины ручные и переносные электрические).

КАК ВЕРНУТЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЙ ТОВАР

На возврат бракованных технически сложных товаров, купленных в магазине или через интернет, распространяются общие правила: товар можно вернуть в течение 15 дней со дня покупки.

Если 15-дневный срок истек, согласно п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» и п. 3 ст. 503 ГК РФ, вернуть или обменять получится, если:

– обнаружен существенный недостаток *(заводской брак, на ремонт нужно много денег и времени, поломка проявляется после ремонта)*;

– магазин нарушил сроки устранения недостатков *(затянули с экспертизой или ремонтом по гарантии)*;

– товар постоянно ломается *(в ремонте товар провел в совокупности более 30 дней каждого года гарантийного срока)*.

Вернуть деньги обязаны в течение 10 дней.

КАК УЧИТЫВАЕТСЯ ТЕХНИЧЕСКИЙ ИЗНОС ТОВАРА

С 1 февраля 2026 года при возврате бракованного технически сложного товара учитывают его износ. Основание: Федеральный закон от 28 декабря 2025 года №500-ФЗ.

Речь о товарах, которые вышли из строя спустя какое-то время. Теперь при возврате технически сложного товара ненадлежащего качества потребитель может требовать разницу между ценой по договору и ценой аналогичного товара с той же степенью износа и тем же годом выпуска.

Причем стоимость для расчета берется на дату добровольного удовлетворения требования, а если спор дошел до суда – на дату решения суда.

Рассмотрим пример

Вы купили холодильник за 65 000 рублей. Пользовались им полтора года. А потом холодильник перестал работать. Сделали экспертизу, экспертиза выявила производственный брак.

Это существенный недостаток, при котором продавец обязан заменить товар или вернуть вам деньги.

За полтора года цены изменились: аналогичный холодильник теперь стоит 77 000 рублей. А аналогичный вашему, б/у с таким же сроком эксплуатации – 40 000 рублей.

До внесения изменений в порядок возврата технически сложных товаров вы могли потребовать с продавца 77 000 рублей – стоимость нового холодильника.

Теперь продавец проверит, сколько вы заплатили (65 000 рублей), и сравнит со стоимостью б/у холодильника (40 000 рублей).

Поскольку цена подержанного холодильника ниже, чем сумма в чеке, вам вернут 65 000 рублей. Доплаты до стоимости аналогичного нового товара (77 000 рублей) не будет.

Получить деньги за товар, бывший в употреблении, без учета степени износа можно в том случае, если вы сможете доказать, что при заключении договора продавец умышленно ввел вас в заблуждение о свойствах товара.

Например, при приобретении холодильника в договоре указан товар с одними техническими характеристиками, а фактически был передан с более низкими техническими характеристиками.

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ДЕФЕКТ ПРОЯВИЛСЯ НЕ СРАЗУ

В случае выявленного недостатка с претензией к продавцу покупатель может обратиться в любое время, но будет иметь значение срок, спустя который проявился этот недостаток.

- Можно обратиться в течение гарантийного срока (срока годности);
- Срока службы товара;
- А если гарантийный срок не установлен, то в разумный срок – в пределах двух лет с момента покупки товара (п.1 ст.19 Закона «О защите прав потребителей»).

Для сезонных товаров (обуви, одежды и прочих) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется субъектами РФ исходя из климатических условий места нахождения потребителя.

Дефект проявился в пределах 2 лет с момента покупки

Если гарантийный срок закончился, но дефект проявился в пределах 2 лет с момента покупки, придется доказать, что проблема существовала изначально (производственный брак). Для этого потребуется экспертиза товара.

Действия покупателя и продавца,

если срок гарантии на товар не истек

1 шаг
Покупатель составляет претензию продавцу

2 шаг
Продавец передает товар на экспертизу

3 шаг
Рассматривает претензию в течение 7 или 10 дней

Дефект проявился спустя 2 года после покупки

В этом случае в пределах срока службы товара (или в течение 10 лет со дня его передачи) покупатель в случае выявления существенных недостатков может предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении таких недостатков.

Действия покупателя и продавца,

если с момента покупки прошло 2 года

1 шаг

Покупатель доказывает, что есть производственный брак. Он возник до передачи товара

2 шаг

Передает заключение и письменную претензию продавцу

3 шаг

Продавец перепроверяет товар за свой счет – если сомневается в заключении

Понадобится экспертиза, которая установит производственный брак.

Если недостатки не будут устранены в течение 20 дней или выяснится, что обнаруженный недостаток является неустранимым, покупатель вправе предъявить иные требования, предусмотренные п. 3 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», или вернуть товар и потребовать возврата денежных средств.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Если бракованный товар нанес покупателю или его имуществу ущерб (например, из-за неполадки в телефоне случился пожар), продавец или производитель товара обязан возместить эти убытки в течение срока службы товара. В отдельных случаях вред возмещается независимо от времени его причинения.

Обычно срок указан в техническом паспорте или на упаковке. Если срок не установлен, то в течение 10 лет с момента приобретения товара.

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

ПСКОВ. Вернули инвалиду 100 000 рублей за бракованный слуховой аппарат

Людмила Кишинская купила слуховой аппарат за 100 000 рублей. В первый же день выяснилось, что правый наушник не подключался к телефону через Bluetooth, из-за чего нарушалась синхронизация звука.

Женщина пришла к продавцу. Тот подтвердил неисправность и трижды пытался настроить аппарат сам, но настройки слетали. В итоге продавец обвинил покупательницу в неправильной эксплуатации и отказал в замене и возврате денег.

Слуховой аппарат относится к технически сложным. Но здесь был очевидный брак. Людмила могла требовать замену слухового аппарата или возврата денег даже по истечении 15 дней со дня продажи.

В Центре защиты прав граждан женщине помогли составить досудебную претензию. После этого магазин забрал неисправный аппарат и вернул деньги.

ЗА ЧЕЙ СЧЕТ ПРОВОДИТСЯ ЭКСПЕРТИЗА

При подтверждении брака в результате экспертизы продавец обязан вернуть деньги за товар и затраты на проведение экспертизы, если за нее заплатил покупатель. Это требование п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», а также ст. 15 ГК РФ – как убытки, причиненные продажей товара ненадлежащего качества.

Если экспертизу оплатил продавец, но в результате выяснилось, что поломка возникла не по вине продавца или изготовителя, а по вине потребителя, покупатель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, хранение и транспортировку товара. Это требование п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».

ПРАВИЛА ЗАМЕНЫ ТОВАРА НА ВРЕМЯ РЕМОНТА

Если купленная вещь сломалась в течение гарантийного срока и ее отправили в сервисный центр, при предъявлении потребителем такого требования, магазин должен в трехдневный срок предоставить бесплатно подменный товар на время ремонта.

Подменный товар также должны предоставить, когда потребителем предъявлено требование о замене бракованного товара и на эту замену потребуется более 7 дней.

Обратите внимание, что добровольно подмену товара никто обычно не предлагает.

Поэтому вместе с бракованным товаров сразу подайте заявление, в котором попросите магазин предоставить вам подменный товар.

С 1 сентября 2026 года продавец
не обязан выдавать подменный товар на следующие товары:

1. Транспорт: автомобили, мотоциклы, прицепы и прогулочные суда (за исключением техники для инвалидов).
2. Мебель (все виды).
3. Бытовая техника для ухода за собой: электробритвы, фены, щипцы для завивки, электрогрелки, электрические зубные щетки, машинки для стрижки и любые другие приборы, контактирующие с кожей или слизистыми.
4. Кухонная техника: плиты, духовые шкафы, микроволновые печи, электрические чайники и другая техника для приготовления пищи.
5. Ювелирные изделия и драгоценные металлы.
6. Оружие и боеприпасы к нему.
7. Инженерное оборудование: товары для систем водоснабжения, канализации, отопления и вентиляции, требующие сложного монтажа или демонтажа (радиаторы, насосы, смесители).

ЕСЛИ ПРОДАВЕЦ ОТВЕТИЛ ОТКАЗОМ

Шаг 1. Подготовьте товар и документы

Соберите все, что подтверждает покупку: это могут быть кассовый или товарный чек, выписка по банковской карте, электронный чек, гарантийный талон.

Если производится возврат товара без недостатков, товар должен быть в том виде, в котором вы его купили: без следов использования, с сохраненными ярлыками, пломбами и комплектацией. Упаковка может быть повреждена, но она должна быть.

Шаг 2. Составьте письменную претензию

В претензии укажите:

- данные продавца и свои;
- дату покупки и наименование товара;
- описание недостатка (если товар бракованный) или причину, по которой товар не подошел;
- ваше требование: вернуть деньги, обменять товар, уменьшить цену или отремонтировать;
- ссылку на статью закона (ст. 18 – для брака, ст. 25 – для качественного товара).

Составьте претензию в двух экземплярах. Один останется у продавца, на втором (вашем) он должен поставить дату приема и подпись.

Образец претензии продавцу смотрите в Приложении №2

Шаг 3. Передайте претензию продавцу

Есть несколько способов:

- **Лично.** Вручите претензию под подпись на вашем экземпляре. Это самый быстрый и надежный вариант.
- **Почтой.** Отправьте заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения. Так у вас будет доказательство, что продавец получил документ.

- **Онлайн.** С 1 сентября 2026 года продавец обязан сообщить, куда можно направить претензию: через электронную почту, форму на сайте или чат маркетплейса. В сообщении укажите номер заказа, свои данные и суть требования.

Шаг 4. Передайте товар продавцу

Когда продавец согласится принять товар, оформите акт приема-передачи. В нем укажите:

- дату и место составления;
- данные сторон;
- наименование товара и его стоимость;
- состояние товара на момент передачи;
- подписи обеих сторон.

Акт составляется в двух экземплярах: один для вас, один для продавца. Этот документ подтвердит, что вы вернули товар, а продавец его принял.

Шаг 5. Дождитесь возврата денег

Сроки зависят от того, какой у вас товар:

- **Товар надлежащего качества** (не подошел). Деньги должны вернуть в течение **3 дней** со дня возврата товара (ст. 25 Закона «О защите прав потребителей»).
- **Товар ненадлежащего качества** (брак). Деньги должны вернуть в течение **10 дней** со дня предъявления требования (ст. 22 Закона «О защите прав потребителей»).
- **Интернет-покупка.** Если вы отказались от товара до его получения или в течение 7 дней после, деньги вернут не позднее чем через **10 дней** (п. 4 ст. 26.1).

Если товар с браком был куплен в кредит, продавец обязан вернуть не только стоимость товара, но и уплаченные вами проценты по кредиту (п. 5 и п. 6 ст. 24 Закона).

Шаг 6. Если продавец нарушил сроки – требуйте неустойку

За каждый день просрочки продавец платит неустойку – **1% от цены товара**. Это установлено ст. 23 Закона «О защите прав потребителей».

Неустойка начисляется с 11-го дня (для брака) или с 4-го дня (для качественного товара) и растет, пока продавец не вернет деньги. Обычно суд не взыскивает неустойку больше стоимости самого товара, но может уменьшить ее, если она явно несоразмерна нарушению.

Шаг 7. Обратитесь в Роспотребнадзор или сразу в суд

Если продавец игнорирует претензию или отказывает, можно обратиться с жалобой в Роспотребнадзор.

Образец жалобы в Роспотребнадзор смотрите в Приложении №3

А можно сразу подать иск в суд.

В исковом заявлении укажите:

- наименование суда;
- данные истца (ваши) и ответчика (продавца);
- цену иска;
- обстоятельства покупки и нарушения;
- ваши требования.

Вы можете потребовать:

- возврата денег за товар;
- неустойки за просрочку;
- компенсации морального вреда;
- возмещения убытков и судебных расходов;
- штрафа за отказ добровольно удовлетворить требования.

Если суд поддержит ваши требования, с продавца дополнительно взыщут штраф 50% от суммы, присужденной вам, за то, что он не решил вопрос добровольно (п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей»).

Образец искового заявления в суд смотрите в Приложении №5

ПРИМЕР ИЗ ПРАКТИКИ ЦЕНТРОВ ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

НИЖНИЙ НОВГОРОД: 146 000 рублей за бракованную стиральную машину

Светлана Кострыгина купила стиральную машинку Haier за 36 000 рублей. После первой же стирки одежда оказалась в зацепках и дырах. Светлана пробовала разные режимы – ткань портилась снова. Магазин проверку провел, брака не нашел и в возврате отказал.

Тогда женщина обратилась в нижегородский Центр защиты прав граждан. Юристы помогли составить иск в суд. Экспертиза подтвердила: машинка портит ткани.

Суд обязал магазин выплатить стоимость стиралки (36 000 рублей), такую же неустойку, 5000 рублей морального вреда, 28 000 за экспертизу и 41 000 штрафа. В итоге Светлана взыскала сумму, в четыре раза превышающую цену машинки.

ЕСЛИ ТОВАР КУПЛЕН В КРЕДИТ

В июле 2014 года вступили в силу изменения в Закон «О защите прав потребителей», касающиеся возврата бракованного товара, приобретенного по потребительскому кредиту.

При возврате неисправного приобретения продавец обязан вернуть покупателю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить проценты и иные платежи по договору потребительского кредита.

Особенности возврата товара, взятого в кредит, связаны с тем, что необходимо расторгать не только договор купли-продажи с продавцом, но и кредитный договор с банком.

В таком случае в процедуре возврата товара, оформленного в кредит, обязательно участвует банк. Все нюансы, связанные с расчетами между продавцом, покупателем и банком при возврате товара, приобретенного в кредит, подробно указывают в договоре потребительского займа.

Внимательно изучите документ, перед тем как подписать.

Расторгнуть договор и вернуть товар можно при следующих обстоятельствах:

1. Товар качественный, но вам не понравился или не подходит (в этом случае проценты по кредиту не возвращаются).
2. Товар бракованный или в процессе эксплуатации выявлены дефекты (в таком случае продавец обязан возместить и проценты по кредиту).

Процедура возвращения купленного в кредит товара включает два этапа. На первом этапе происходит расторжение договора купли-продажи с магазином, на втором – обращение в банк для досрочного погашения кредита.

До этого момента прекращать платежи по кредиту нельзя, так как банк может начислить штраф за неисполнение обязательств, которые продавцом не возмещаются.

РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ С МАГАЗИНОМ

При расторжении договора купли-продажи гражданину рекомендуется выполнить следующие действия:

1. Обратиться в магазин с заявлением о возврате товара, где указать причину возврата. Если товар качественный, но не подходит. Если с дефектом, то какой обнаружен дефект.

2. В заявлении необходимо сформулировать свое требование: либо замена товара, либо возврат денежных средств.

3. Документ рекомендуется составлять в двух экземплярах. Один останется у продавца. Второй, за его подписью о принятии, – у вас.

4. Если магазин не хочет принимать изделие и подписывать претензию, то ее можно отправить по почте в виде письма с описью вложения и уведомлением о вручении.

5. Составьте вместе с продавцом акт о возврате, который в дальнейшем необходимо предоставить в банк. Если производится обмен товара, купленного в кредит, то продавец передает потребителю документацию на новое изделие.

6. Потребуйте возвращения уплаченных денег за товар или перерасчета цены, если производится замена одной продукции на другую при их неравноценной стоимости. При возврате бракованного товара, купленного в кредит, дополнительно потребуйте возмещения процентов по кредиту.

РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА С БАНКОМ

После подачи претензии в магазин вам необходимо в кратчайшие сроки уведомить об этом банк.

С актом о возврате обратиться в банк для досрочного погашения кредита. До момента погашения продолжать вносить платежи, чтобы избежать штрафов.

Стандартный перечень документов для расторжения банковского договора (конкретный перечень документов зависит от требований конкретного банка):

1. Заявление о досрочном расторжении кредитного договора (и договора залога, если он был заключен);
2. Акт о возврате продукции в магазин;
3. Копия кредитного договора;
4. Документы, подтверждающие оплату процентов и иных платежей по кредиту;
5. Претензия (если изделие было некачественным);
6. Документы на новый приобретенный продукт взамен возвращенного (если возврат был с заменой).

После указанных действий покупатель запрашивает справку из банка об исполнении сделки и закрытии ссудного счета, а также пишет заявление на возврат денежных средств, если на счете остался излишек после закрытия долга.

Статья 24 Закона «О защите прав потребителей» гарантирует при возврате товара по кредиту возмещение покупателю всей суммы, выплаченной им на день возврата товара.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Не подлежат возврату от продавца следующие суммы: страховка товара, проценты за пользование кредитом и стоимость банковских услуг при возврате исправного товара.

Проценты по кредиту начисляются до дня фактического погашения кредита (ч. 6 ст. 11 Закона 353-ФЗ).

Вот почему следует обратиться в банк сразу после получения акта о возврате покупки в магазин.

Иначе придется выплачивать проценты за весь этот период.

Законом не предусмотрено приостановление кредита, договор прекращается в результате досрочного погашения.

Если покупатель просрочит платеж по кредиту до расторжения договора, ему начислят штраф, который не подлежит компенсации.

ПРИЛОЖЕНИЕ №1

Сводная таблица в помощь потребителю: условия обмена товара или возврата денег в зависимости от ситуаций

Ситуация	Срок обращения	Ваши законные требования	Срок возврата денег
Некачественный товар по гарантии	В пределах гарантийного срока	Возврат, обмен, ремонт, снижение цены	До 10 дней
Некачественный товар без гарантии	До 2 лет (если докажет, что дефект возник до передачи товара)	Возврат, обмен, ремонт, снижение цены	До 10 дней
Технически сложный товар с дефектом	15 дней с момента передачи	Возврат денег или замена товара	До 10 дней
Технически сложный товар с дефектом (если прошло 15 дней)	При существенном недостатке, нарушении сроков ремонта или длительном ремонте	Возврат денег или замена товара	До 10 дней
Качественный товар из обычного магазина	14 дней, не считая дня покупки (на обмен)	Сначала обмен, деньги – при отсутствии аналога	До 3 дней
Качественный товар из интернет-магазина	До передачи или 7 дней после получения	Отказ от товара с возвратом суммы	До 10 дней
Онлайн-покупка без информации о возврате	До 3 месяцев после получения	Отказ от товара с возвратом суммы	До 10 дней
Бракованный товар из интернет-магазина	В гарантийный срок или до 2 лет	Возврат, обмен, ремонт	До 10 дней
Отказ от товара до его получения	В любое время до передачи	Возврат суммы с вычетом части денег за доставку	До 10 дней
Покупка товара в кредит	По общим правилам	Сумма + платежи + проценты (при некачественном товаре)	10 дней

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

ОБРАЗЕЦ ПРЕТЕНЗИИ ПРОДАВЦУ ТОВАРА

Кому: _____
(название организации или ИП продавца)
Юр. адрес: _____
От потребителя: _____(ФИО)_____
Адрес: _____
Телефон:_____

ПРЕТЕНЗИЯ

«____»_____г. мною приобретен (-а) *(наименование товара)* _____ марки _____, изготовителем которого является _____.

Факт покупки подтверждается _____ *(кассовым или товарным чеком, свидетельскими показаниями и т. п.)*.

Гарантийный срок на товар составляет _____.

В процессе эксплуатации, через __ дней, проявились недостатки, а именно:___ *(опишите подробно недостатки)*.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую: *(указать свое требование)*.

В случае необходимости проведения проверки качества или экспертизы товара прошу уведомить меня о месте и времени проведения, поскольку как потребитель – собственник товара я могу участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы).

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (-а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав, а также требовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда (основание: ст. ст. 13–15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Обращаю Ваше внимание, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме в установленные законом сроки.

За нарушение вышеуказанных сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение:

копии документов, удостоверяющих факт покупки товара, и других документов, имеющих отношение к сделке.

Дата_____ Подпись_____

_____

Отметка о получении претензии продавцом (при личном вручении).

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ В РОСПОТРЕБНАДЗОР

Руководителю Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека
по _____ области
Адрес:_____
От потребителя: _____(ФИО)_____
Адрес: _____
Телефон:_____

ЖАЛОБА

«____»_____г. мною приобретен (-а)_____ _____ марки _____, изготовителем которого является _____.

Факт покупки подтверждается ____*(кассовым или товарным чеком, свидетельскими показаниями и т. п.)*.

Гарантийный срок на товар составляет _____.

В процессе эксплуатации, через ____ дней, проявились недостатки, а именно:_____ *(опишите недостатки)*.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», мной была составлена претензия и «___» _____20__г. передана в адрес _____ с требованием: _____*(указать одно из своих требований)*.

В установленные законом сроки ответ на мою претензию мной не получен, мои требования продавцом не выполнены.

С учетом изложенного, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 30 июня 2004 года №322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека», прошу Вас провести проверку и принять соответствующие меры к работникам магазина (компании, индивидуальному предпринимателю), допустившим продажу некачественного товара (отказавшимся принять возврат товара) _____ _____ _____ _____.

Ответ на заявление прошу направить в письменной форме по адресу: _____ _____.

Приложение:
(копии документов, удостоверяющих факт покупки товара, и других документов, имеющих отношение к сделке, претензия).

Дата_____ Подпись_____

_____
Отметка о получении жалобы Роспотребнадзором
(при личном вручении).

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТОВАРА В КРЕДИТ

Кому:_____
(название организации или ИП продавца)
Юр. адрес: _____
От потребителя: _____(ФИО)_____
Адрес: _____
Телефон:_____

ЗАЯВЛЕНИЕ
О РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТОВАРА В КРЕДИТ

«____»_____г. мною приобретен (-а) _____ _____ марки _____, изготовителем которого является _____ _____. Оплата товара оформлена посредством заключения мной кредитного договора №_____ от _____, заключенного с _____*(наименование банка)*.

Гарантийный срок на товар составляет_____.
В процессе эксплуатации, через _____ дней, проявились недостатки, а именно: _____ *(опишите недостатки)*.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Согласно п. 5 и п. 6 ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей», в случае возврата товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

В случае возврата товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан возвратить потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», требую расторгнуть договор купли-продажи и вернуть денежные средства в сумме _____*(указать проценты за пользование кредитом и иные платежи)*, из них: _____ *(перечислить сумму товара, процентов и прочих платежей за пользование кредитом)*_____*(указать название банка)*, а также составить акт о возврате товара.

В случае отказа буду вынужден (-а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и кроме вышеуказанного потребовать возмещения причиненных мне убытков и морального вреда (основание: ст. ст. 13–15 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Обращаю Ваше внимание на то, что при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Ответ прошу сообщить в письменной форме в установленные законом сроки.

За нарушение вышеуказанных сроков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1% цены товара (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Приложение:
(копии документов, чек, кредитный договор и другие документы, имеющие отношение к сделке).

Дата_____ Подпись_____

_____
Отметка о получении заявления продавцом (при личном вручении).

ПРИЛОЖЕНИЕ №5

Что важно помнить при подаче иска в суд

1. При цене иска до 100 000 рублей иск подается мировому судье. При цене иска свыше 100 000 рублей – в районный суд по вашему месту жительства или по месту нахождения Ответчика (по вашему выбору). Также можно обратиться в суд по месту заключения или исполнения договора.
2. Цена иска включает стоимость товара и неустойку, но не включает моральный вред, штраф и судебные расходы. Их надо заявить дополнительно.
3. Истец освобожден от государственной пошлины по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в случае если цена иска не превышает 1 000 000 рублей. В случае если цена иска превышает 1 000 000 рублей, госпошлина уплачивается с суммы превышения.
4. Срок исковой давности по защите прав потребителей составляет 3 года, но лучше не дожидаться истечения сроков давности.

ОБРАЗЕЦ ИСКОВОГО ЗАЯВЛЕНИЯ В СУД

В _____ районный суд
(мировому судье судебного участка №__)
(наименование суда)
Истец: _____
(ФИО полностью, дата и место рождения)
Адрес: _____
Телефон: _____
E-mail: _____
Идентификатор гражданина:
_____
(указывается 1 из идентификаторов: СНИЛС, ИНН, серия и номер паспорта, серия и номер ВУ)
Ответчик: _____
(наименование организации или ИП)
Адрес: _____
ИНН/ОГРН (если известны):
_____
Цена иска: _____ руб.
(сумма уплаченная за товар + неустойка)

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ
о расторжении договора купли-продажи, взыскании стоимости товара, неустойки, компенсации морального вреда и штрафа

«__» _____ 202___г. я приобрел (-а) у Ответчика _____ _____ *(наименование товара, модель, артикул)* стоимостью _____ руб., что подтверждается _____ *(кассовым чеком, товарным чеком, выпиской по карте, иным документом)*.

Данный товар является *(если является)* технически сложным, согласно Перечню, утвержденному Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 №924.

Гарантийный срок на товар составляет _____ *(указать срок)*. Изготовитель гарантировал качество товара в течение указанного срока.

Через _____ *(срок)* после покупки, то есть в пределах гарантийного срока, мною обнаружены следующие недостатки: _____ *(подробно описать, что именно сломалось, как проявляется, какие функции не работают)*.

Указанные недостатки являются существенными, поскольку _____ (*выбрать подходящее: недостаток неустраним; для устранения требуются несоразмерные расходы; недостаток выявлялся неоднократно; недостаток проявляется вновь после устранения)*. Существенность недостатка подтверждается _____ *(экспертным заключением, актом сервисного центра, документами, подтверждающими длительность ремонта, актами приема-передачи товара на ремонт, иным доказательством) (заполнить, если в технически сложном товаре обнаружены недостатки по истечении 15 дней)*.

«____» _____ 202___ г. я обратился (-ась) к Ответчику с письменной претензией с требованием _____ *(указать требование: возврат денег / замена товара)*.

Претензия была _____ *(вручена лично под подпись / направлена почтой с уведомлением / направлена онлайн)*.

Согласно ст. 22 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», требования потребителя о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В установленный Законом 10-дневный срок Ответчик _____ *(не ответил / ответил отказом, указав следующие причины: _____)*.

До настоящего момента требования не выполнены, товар с существенным недостатком находится у меня.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками (п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В отношении технически сложного товара потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы в случае обнаружения существенного недостатка товара (п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 2 ст. 475 ГК РФ).

Согласно п. 1 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», за нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Согласно ст. 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.

Претензия получена Ответчиком «___» _____ 20 г. Срок возврата истек «___» _____ 20 г. Просрочка на «___» _____ 20 г. составляет _____ дней.

Расчет неустойки: _____ руб. (цена товара) х 1% х _____ дней = _____ руб.

С учетом ограничения ценой товара размер неустойки составляет _____ рублей.

Согласно п. п. 5, 6 ст. 13 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», требования потребителя об уплате неустойки (пени), предусмотренной законом или договором, подлежат удовлетворению изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в добровольном порядке.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Действиями Ответчика мне причинен моральный вред, выразившийся в нравственных страданиях, переживаниях, а также в значительных затратах времени и сил на защиту нарушенных прав.

Размер компенсации морального вреда я оцениваю в _____ рублей.

На основании п. 3 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей»

и пп. 4 п. 2 ст. 333.36 НК РФ я освобожден (-а) от уплаты государственной пошлины, поскольку цена иска не превышает 1 000 000 рублей (если товар стоил до 1 млн рублей).

На основании изложенного и руководствуясь ст. ст. 13, 17, 18, 22, 23 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», п. 2 ст. 475 ГК РФ, ст. ст. 131, 132 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации,

ПРОШУ:

Расторгнуть договор купли-продажи товара _____ от «____» _____ 202__ г.

Взыскать с Ответчика уплаченную за товар сумму в размере _____ руб.

Взыскать с Ответчика неустойку за просрочку возврата уплаченных за товар денежных средств в размере _____ руб.

Взыскать с Ответчика компенсацию морального вреда в размере _____ руб.

Взыскать с Ответчика штраф за нарушение прав потребителей в размере 50% от суммы, присужденной в мою пользу.

Взыскать с Ответчика судебные расходы в размере _____ руб. *(почтовые расходы, расходы на экспертизу, оплата услуг представителя и т. д.)*.

Приложения:

- Копия чека / иного документа, подтверждающего покупку.
- Копия претензии с отметкой о вручении (или почтовое уведомление).
- Копия ответа продавца (при наличии).
- Экспертное заключение (при наличии).
- Расчет неустойки (если не приведен в тексте иска).
- Расчет суммы исковых требований.
- Уведомление о вручении или иные документы, подтверждающие направление Ответчику копий искового заявления и приложенных к нему документов, которые у него отсутствуют.
- Иные документы, подтверждающие обстоятельства, на которых истец основывает свои требования.

«___» _____ 20 г. Подпись: _____ / _____ /

ЦЕНТР
ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

Радиостанция Центров на сайте
справедливоерадио.рф

RuTube-канал
«Центр справедливости»

Газета «Домовой совет»
домовой-совет.рф

Сообщества в социальных сетях
ВК, ОК, Телеграм, ЯндексДзен

Сайт Фонда «Центр защиты прав граждан»
справедливо-центр.рф

Телефон горячей линии
8 800 755 55 77

Пособие: КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР В МАГАЗИН

Изготовитель: ООО «Бюро Имидж», 143306, г. о. Наро-Фоминский район, г. Наро-Фоминск, ул. Ленина, д. 28, офис 3.
Заказчик: Фонд «Центр защиты прав граждан», ИНН 9710010183.
Тираж: 10 000 экз. Заказ 183. 2026 год.
Распространяется бесплатно

ПРОГРАММА ПРАВОВОГО ПРОСВЕЩЕНИЯ ГРАЖДАН

ЗАЩИЩАЕМ СПРАВЕДЛИВОСТЬ — ПОМОГАЕМ КАЖДОМУ!