

## Разбираем на примере из практики:

В Консультационный центр обратилась Гражданка N с вопросом: «Могу ли я вернуть шпатлевку, по причине того, что я просила для потолка, а мне продали отделочный материал - жидкое стекло для металлической поверхности?».

Вопрос вроде простой, но бывают такие случаи, что нужно более детально рассмотреть ситуацию.

Статья 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закона №2300-1) дает право потребителю обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течение 14 дней. **НО!** Есть исключения и особенности применения вышеуказанной статьи.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 утвержден перечень недовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену (далее – Постановление №2463, Перечень).

В п. 7 данного Перечня указаны товары - товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты. Министерством экономического развития РФ утвержден Общероссийский Классификатор Продукции по видам экономической деятельности ОК 034-2014 (КПЕС 2008). Данным классификатором к «Веществам химическим и продуктам химическим» отнесены «20.30.22.120 Шпатлевки».

Таким образом, последовал следующий ответ специалиста: **Нет, не можете обменять или вернуть по 25 статье Закона, поскольку он входит в Перечень товаров, не подлежащих обмену.**

Однако при дальнейшем разговоре с Гражданкой N стало известно, что представитель продавца ввел в заблуждение потребителя, убедив ее купить данную шпатлевку, утверждая, о том, что она универсальная и подходит для любой поверхности. Информация о товаре на упаковке была, но написано мелкими буквами и частично оторвана, поэтому потребитель доверилась продавцу и приобрела данный товар. А дома, на сайте производителя прочитала подробно про товар и поняла, что данная шпатлевка не подходит для потолочной поверхности.

Специалисты консультационного центра имеют юридическое образование и не могут оценить, например, какая шпатлевка подходит для отделки потолка, подходит ли жидкое стекло для отделки потолка и т.п. В данном случае лучше подтвердить свои сведения у специалистов в области строительства и выполнения отделочных работ, чтобы быть точно уверенными в том, что Вам продали не тот товар.

**По итогу мы предложили данное нарушение прав Гражданки N квалифицировать по 4, 10, 12 статьям Закона №2300-1.**

Рекомендовано написать письменную претензию в 2 – экземплярах, вручить продавцу под подпись и ждать 10 дней ответ, в случае неудовлетворения требований есть право обратиться в суд.

В содержании претензии следует сослаться на то, что продавец обязан своевременно, при заключении договора, предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

В данной ситуации была нарушена целостность этикетки, на которой указана информация о товаре, потребитель не имел возможности прочитать характеристику товара, а представитель продавца, возможно в силу некомпетентности или иных обстоятельств, предложил потребителю товар, не подходящий ему по назначению. Нужно отразить в заявлении, что у покупателя не могло быть умысла купить не тот товар и потом тратить время и деньги на замену товара.

В связи с чем, потребитель вправе в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Убытками считается стоимость товара, которую потребитель потратил на товар, который не подходит по характеристикам и не соответствует целям для чего он приобретался.

А разумный срок, подтверждается тем, что потребитель обратился сразу на следующий день после покупки, письменно предъявив требование о замене.

**СОВЕТ:** Когда вы покупаете товар и нет информации о нем (сорвана этикетка или повреждена) сделайте в этом же магазине фотофиксацию, подтверждающую тот факт, что информации нет. Поскольку не всегда удается

доказать тот факт, что этикетка была повреждена до передачи товара потребителю.

Согласно Постановления №2463 на торговых объектах (за исключением мест, которые определяются продавцом и не предназначены для свободного доступа потребителей) не допускается ограничение прав потребителей на поиск и получение любой информации в любых формах из любых источников, в том числе путем фотографирования товара, если такие действия не нарушают требования законодательства Российской Федерации и международных договоров Российской Федерации.

Если даже продавец не ответит на вашу претензию, что, к сожалению, не редкость, то советуем не сдаваться и продолжать бороться за свои права, ведь своей пассивностью мы с вами способствуем росту нарушений в отношении и других лиц.

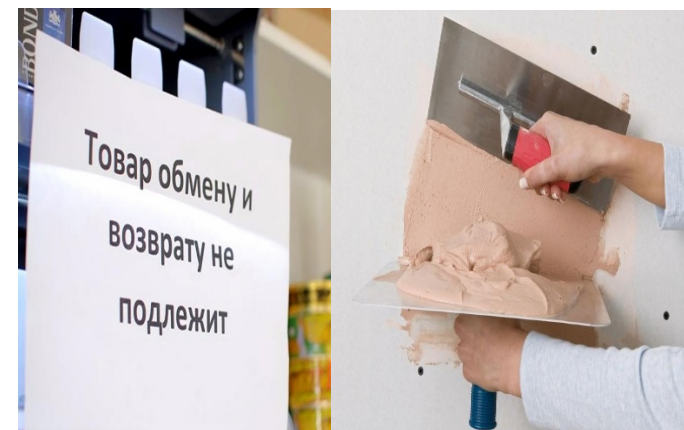
Знайте! Как минимум, если продавец не ответил на требование потребителя, то у него есть право пожаловаться в Роспотребнадзор и привлечь хозяйствующий субъект к административной ответственности, а также обратиться в суд за восстановлением нарушенного права.

## Наши контакты:

г.Иркутск, Трилиссера, 51, тел. 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, тел.8(395-2)63-66-22 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 <a href="mailto:ffbuz-angarsk@yandex.ru">ffbuz-angarsk@yandex.ru</a>
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел. 8(395-43)6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел. 8(395-46)5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
г.Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53)5-24-89; <a href="mailto:ffbus-saynsk@yandex.ru">ffbus-saynsk@yandex.ru</a>
п.Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; <a href="mailto:ffbuz-tulun@yandex.ru">ffbuz-tulun@yandex.ru</a>
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 , тел.8(395-57)7-09-53, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63)5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
г.Братск, (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35)6-44-46; <a href="mailto:ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru">ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</a>
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
п.Усть-Ордынский, (обращаться в г.Иркутск)

Консультационный центр и пункты  
по защите прав потребителей  
Федеральное бюджетное учреждение  
здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Иркутской области»

**Могу ли я вернуть шпатлевку  
продавцу, она не подходит для  
отделки потолка?**



Единый консультационный центр  
Роспотребнадзора –  
**8-800-555-49-43**