

Возврат, обмен товара надлежащего качества

Не всегда наши покупки бывают удачными. И дело не только в качестве. Бывает, что купленная вещь не имеет изъянов, но не подходит по размеру или цвету, не вписывается в интерьер.

Право на обмен и возврат товара закреплено статьей 25 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе обменять непродовольственный 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.

Обратите внимание! Причины – «не понравился», «не подошел», «подарили такой же», «осталось лишним» не являются основанием для отказа от товара.

Если продавец не сможет найти аналогичную продукцию, удовлетворяющую требованиям потребителя, он обязан в трёхдневный срок вернуть деньги, полученные им в качестве оплаты.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

Исключение сделано для товаров, которые входят в перечень не подлежащих обмену и возврату, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55. В данный перечень включены:

- лекарственные препараты, товары медицинского назначения, средства личной гигиены;
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары (ткани, ленты, тесьма и др.);
- строительные материалы, отпускаемые на метраж;
- изделия бельевые, трикотажные, чулочно-носочные (нижнее белье, постельное белье, купальники и др.);
- одноразовая посуда и посуда из полимерных материалов;
- товары бытовой химии (средства для мытья, пасты, чистящие средства, стиральные порошки);
- мебельные гарнитуры и комплекты;

- изделия из драгоценных металлов и с драгоценными камнями;
- автомобили и мототранспортные средства;
- технически сложные товары бытового назначения (фото и киноаппаратура, мобильные телефоны, электронные игрушки, холодильники, электроплиты, посудомоечные и стиральные машины, электробытовой инструмент, часы наручные и т.п.);
- гражданское оружие;
- животные и растения;
- непериодические издания (книги, брошюры, календари).

Вопрос-Ответ:

Вопрос. Купила лак для ногтей полуматовый, он мне не подошел, не блестит. Хотела поменять.

Ответ: Лак для ногтей является товаром бытовой химии, согласно Постановлению Правительства РФ № 55 возврату и обмену не подлежит.

Вопрос: Можно ли вернуть товар, приобретенный в интернет - магазине?

Ответ: Согласно ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства. Например, если Вы заказали украшение по индивидуальному дизайну, то возврат и обмен невозможен.

Вопрос: Можно ли обменять золотое кольцо, если оно не подошло по размеру?

Ответ: Нет. Вернуть или обменять ювелирное изделие невозможно, так как оно входит в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену.

Вопрос: Могу ли я обменять пуховик на больший по размеру, если ярлыки срезал продавец сразу в магазине?

Ответ: Нет. Так как при возврате товара должен быть сохранен товарный вид и все ярлыки. Не позволяйте срезать ярлыки без тщательной примерки и осмотра товара.

Вопрос: Возможно ли вернуть сотовый телефон (андроид, смартфон, айфон), если он не подошел по характеристикам.

Ответ: Нет. Данный вид телефона относится к технически сложным товарам, а именно к средствам беспроводной связи с сенсорным экраном.

Вопрос: Возможно ли обменять обувь, так как не подошла по размеру?
Одевала один раз на непродолжительное время, в помещении.
Ответ: Обмен невозможен, так как товар был в употреблении.

Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – Консультационного центра с использованием материалов СПС КонсультантПлюс