

ОБМЕНИВАЕМ ТОВАР НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Закон РФ «О защите прав потребителей» предоставляет потребителю довольно приятную возможность: **право на обмен товара, если он по каким-то причинам не подошел потребителю**. Иногда даже при самом тщательном выборе, придя домой, мы осознаем, что платье не так уж идеально сидит по фигуре, новые туфли жмут, а приобретенная ваза не вписывается в интерьер. Эти и подобные ситуации – повод вернуться в магазин и потребовать обмена товара.

Что важно знать при обмене товара?

Статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» устанавливает правила обмена товара надлежащего качества. **Обменять товар надлежащего качества можно, если:**

- товар не был в употреблении,
- сохранен товарный вид,
- сохранены потребительские свойства товара,
- сохранены пломбы и фабричные ярлыки.

Причиной обмена товара могут быть следующие обстоятельства:

- Ⓢ товар не подошел по форме,
- Ⓢ товар не подошел по габаритам,
- Ⓢ товар не подошел по фасону,
- Ⓢ товар не подошел по расцветке,
- Ⓢ товар не подошел по размеру,
- Ⓢ товар не подошел по комплектации.



Право потребителя на обмен товара надлежащего качества ограничено во времени. На это потребителю дается **14 дней со дня приобретения товара, не считая дня покупки**.

Важно! Необходимо иметь в виду, что обмену не подлежат **продовольственные товары** надлежащего качества.

Порядок обмена товара надлежащего качества

Для обмена товара потребителю необходимо предъявить продавцу товарный кассовый чек (иной подтверждающий оплату товара документ). Если чек был утрачен, потребитель не лишен права ссылаться на свидетельские показания.



Зачастую, для обмена товара достаточно устного обращения потребителя к продавцу. Однако, увы, не каждый продавец знаком с законодательством о защите прав потребителей. Поэтому рекомендуем заранее подготовить **письменное заявление об обмене товара**. Такое заявление необходимо составить в двух экземплярах, один из которых вручается продавцу, а второй – остается у потребителя с отметкой продавца о получении.

Обмен товара должен быть произведен **в день обращения** потребителя к продавцу. Если аналогичный товар (товар такого же наименования, но других формы / габаритов / фасона / расцветки / размера / комплектации) на данный момент отсутствует у продавца, потребитель вправе:

1. дождаться его поступления в продажу. По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

2. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Такое требование подлежит удовлетворению в течение **трех дней** со дня возврата товара.

Важно! Не все непродовольственные товары подлежат обмену. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации установлен Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.

Это следующие группы товаров:

Ⓢ Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты)

Ⓢ Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

Ⓢ Парфюмерно-косметические товары

Ⓢ Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж

Ⓢ Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

Ⓢ Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)

Ⓢ Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

Ⓢ Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

Ⓢ Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни

Ⓢ Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

Ⓢ Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства)

Ⓢ Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему

Ⓢ Животные и растения

Ⓢ Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Перечень имеет **исчерпывающий характер**, не подлежит расширительному толкованию.

Пример: потребителем были приобретены стеганные покрывала, однако они не подошли ей по цвету и фактуре. Поскольку у продавца не было в наличии аналогичного товара необходимой расцветки, потребитель потребовала возврата уплаченных за товар денежных средств. Судом с использованием Общероссийского классификатора продукции было установлено, что покрывала не относятся ни к текстильным товарам, отпускаемым на метраж, ни к швейным и трикотажным изделиям, требования потребителя были удовлетворены (Апелляционное определение Московского городского суда от 18.08.2015 по делу N 33-29248/2015).

Пример: потребителем была приобретена керамическая плитка в коробках, однако часть плитки не подошла по цвету. Поскольку обмен товара не был произведен, потребитель потребовала возврата уплаченных денежных средств. Суд, рассматривая дело, указал, что хотя керамическая плитка и относится к отделочным материалам, однако отпуск товара в данном случае производился не на метраж, а коробками, целостность которых не нарушена. Требования потребителя удовлетворены (Апелляционное определение Санкт-Петербургского городского суда от 4 июня 2015 г. по делу № 33-8356/2015)

Обратите внимание!



Товары, указанные в перечне, установленном Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, не подлежат обмену, если они приобретены непосредственно в магазине. Однако если товар из данного перечня приобретен потребителем **дистанционно**, т.е. на основании ознакомления с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других), **право на возврат товара безусловно**. В любое время до передачи, а также в течение **7 дней после передачи** товара (трех месяцев, если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки) потребитель вправе вернуть товар надлежащего качества. Условия возврата те же: должны быть сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Объясняется это тем, что в момент покупки потребитель лишен возможности непосредственно ознакомиться с товаром либо его образцом.

Важно!

Нельзя обменять товар, имеющий индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. **Пример:** потребитель потребовал вернуть денежные средства, уплаченные им по договору купли-продажи дверей. Двери были изготовлены по индивидуальному заказу потребителя. Суд признал требование потребителя не обоснованным и отказал в его удовлетворении (Апелляционное определение Красноярского краевого суда от 27 апреля 2015 г. по делу № 33-4209/2015).

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»*