

## **Возврат и обмен товара надлежащего качества**

На территории Российской Федерации действует **Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»** (далее - **Закон**), созданный специально для защиты прав и интересов широкого круга потребителей при возникновении конфликтных ситуаций между потребителем и продавцом (изготовителем).

Многие потребители страдают от необоснованных и неправомерных действий продавцов именно в ситуациях, когда хотят вернуть или обменять товар надлежащего качества. Если юридически грамотно разрешить конфликтную ситуацию, то результатом могут стать не только возвращенные за качественный товар денежные средства, но и компенсация морального вреда. Российские покупатели чаще склонны выбрасывать только что купленные товары, чем приложить хоть какие-то усилия для защиты своих прав. Такая позиция абсолютно не оправданна. В настоящее время все большее число продавцов признают законные права потребителей, если им об этих правах напомнить.

На основании статьи 25 Закона, 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.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 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 товарный или кассовый чек либо иной, подтверждающий оплату указанного товара, документ. Отсутствие у потребителя товарного или кассового чека либо иного, подтверждающего оплату товара, документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 3 дней со дня возврата указанного товара.

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.

Для того, чтобы реализовать своё право, потребителю необходимо обратиться к продавцу с соответствующей претензией. Претензию лучше оформить в письменном виде в двух экземплярах, один из которых необходимо вручить продавцу, а на втором экземпляре попросить поставить отметку о приёме заявления. В случае, если продавец отказывается принять заявление, необходимо отправить по почте заказным письмом с простым уведомлением о вручении по адресу указанному на вывеске (табличке) магазина (отдела) продавца.

Продавец может отказаться поменять товар в том случае, если он относится к перечню товаров, не подлежащих обмену (Постановление Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55). **К таким товарам относятся:**

- 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 мотовелотовары, 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).

*Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Гайского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области» Балтасовой Г.Б.*