

Согласно положениям Закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» (далее Закон) покупатель в течение 14 дней, не считая дня покупки, имеет право обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Однако, существуют условия, соблюдение которых обязательно при обмене товара надлежащего качества, а именно:

- Товар не был в употреблении;
- Сохранены его товарный вид и потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;
- Имеется товарный чек или кассовый чек (иной документ, подтверждающий оплату товара). Необходимо заметить, что отсутствие товарного или кассового чека не лишает возможности покупателя ссылаться на свидетельские показания.

Законом установлено, что потребитель вправе вернуть товар и потребовать возврата, уплаченной за него денежной суммы только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Срок возврата продавцом денежных средств - не более 3 дней с момента возврата товара.

Некачественный же товар, потребитель имеет право вернуть или обменять при наличии производственного брака.

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, регламентируются положениями п. 1 ст. 18 Закона, согласно которому потребитель по своему выбору вправе предъявить любое требование из числа предусмотренных указанной правовой нормой, в том числе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) 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.

По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Необходимо учитывать, что в соответствии с п. 1 ст. 20 Закона, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

Так или иначе, в основе предъявления потребителем того или иного требования из числа предусмотренных п.1 ст. 18 Закона должен лежать факт наличия в товаре недостатка, определение которого дано в преамбуле Закона. Согласно п. 5 ст. 18 Закона продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку его качества. Целью проверки является установление наличия недостатка в товаре, а также выяснение причины его возникновения. В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет.

Что касается товаров, купленных дистанционным способом (через сеть Интернет, по почте и т.д.), то согласно положений вышеуказанного Закона, а также Правил продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12. 2020 N 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего

этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, в данном случае покупатель вправе отказаться от товара надлежащего качества в течение 7 дней, а в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена в письменной форме в момент доставки, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

Условия возврата товара дистанционным способом аналогичны покупке товара в обычном магазине. Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Срок возврата денежных средств – 10 дней с момента предъявления соответствующего требования, за вычетом расходов на доставку товара от потребителя к продавцу.

Напоминаем, что в праздничные дни продолжает работу «горячая линия» Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай. Вы можете получить консультацию специалистов Роспотребнадзора с 9-00 до 16-00 по телефону 8-(38822)-6-43-84