

В преддверии новогодних и рождественских праздников многие приобретают подарки и зачастую случаются ситуации, что куплена или не подходящая вещь или такой подарок уже является не первым. В связи с этим, уважаемый покупатель, предлагаем Вам, во избежание конфликтных ситуаций, ознакомиться с нормами закона, регулирующими все отношения покупателя и продавца.

Итак, обменять товар надлежащего качества не подошедший по цвету, форме, размеру, габариту или комплектации, можно в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен недовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Поврежденная (срезанная, сорванная и т.д.) пломба магазина, или отсутствие фирменного ярлыка на ней - является доказательством эксплуатации товара покупателем.

В случае сохранения товарного вида изделия, навесной пломбы магазина с фирменным ярлыком магазина на изделии - вы имеете право обменять данный товар на другой, а в случае отсутствия в продаже в день обращения аналогичного товара - потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. «Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара».

Однако, в любом правиле есть исключения. И в данном случае исключения есть. Предлагаем Вам изучить Перечень товаров, которые нельзя вернуть, либо обменять.

Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату и обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки и комплектации

1. 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

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

3. Парфюмерно-косметические товары

4. 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

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

6. 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)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

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

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

11. 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)

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

13. Животные и растения

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

Особо обращаем внимание на правила возврата товара с недостатками:

По общему правилу в случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (уполномоченный индивидуальный предприниматель) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (уполномоченным индивидуальным предпринимателем) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования».

В случае возникновения спора о причинах возникновения дефекта, по требованию потребителя магазин обязан провести независимую экспертизу. Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу, расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за ненадлежащий товар денежной суммы, подлежат удовлетворению продавцом (уполномоченным индивидуальным предпринимателем) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае гарантийного ремонта изделия, срок устранения недостатков товара устанавливается соглашением сторон и не может превышать сорок пять дней.

Отдельного внимания заслуживают технически сложные товары итак о том, что вернуть телевизоры, смартфоны, стиральные машинки и прочую бытовую технику по любым основаниям за исключением претензий по качеству, нельзя, об этом мы уже писали выше, то вот в том случае если в приобретенном товаре проявился недостаток потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены **в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара.** По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных [Законом](#) «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Т.е. если в товаре нет существенного недостатка, и дефект проявился впервые за пределами 15 дней с момента покупки, то потребитель имеет право только на ремонт.

Все претензии от покупателя должны предъявляться в письменной форме в двух экземплярах.

Уважаемые потребители желаем в наступающем новом году, чтоб Вам сопутствовала потребительская удача, чтобы Вы не сталкивались с некачественными товарами и услугами, с недобросовестными продавцами или поставщиками услуг, чтобы вам удавалось удовлетворять свои насущные нужды и получать от этого удовольствие. Надеемся, что благодаря нашим консультациям, обманутых потребителей станет меньше, а грамотных покупателей больше!!! С наступающим новым годом!