

Анализ поступающих в Управление Роспотребнадзора обращений потребителей показывает, что 25 % из них касаются вопросов возврата и обмена товара надлежащего качества. В связи с этим, разъясняем некоторые нюансы законодательства о защите прав потребителей.

Действительно, в ряде случаев лишь по истечении некоторого времени мы понимаем, что приобретенный товар не подходит нам по каким-то параметрам, и радость от покупки может быть этим омрачена. Получается, что товар качественный, а что-то не так. Что же делать в этом случае? Неужели придется смириться с такой покупкой? Вот тут нам на помощь может прийти статья 25 Закона о защите прав потребителей.

Указанная статья является практически единственной в главе II Закона «О защите прав потребителей», регулирующей отношения между продавцом и потребителем, когда потребителю продан товар надлежащего качества без недостатков. Эта статья при кажущейся простоте содержит множество нюансов при трактовке и применении, и именно она породила миф о том, что любой товар без объяснения причины можно вернуть продавцу в течение 14 дней с момента покупки.

Разберем отдельно сроки предъявления подобного требования, условия, основания, особенности, возможности, ответственность продавца за неисполнение требования и перечень товаров-исключений.

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

Никакие обстоятельства не предусмотрены законом для продления этих сроков. Если по каким-то причинам Вы не смогли воспользоваться этим правом (больничный, командировка, семейные, личные и иные обстоятельства и т.п.), то продавец вправе отказать Вам в удовлетворении Вашего требования.

Обмен недовольного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские

свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Это немаловажное условие. Если товар не соответствует данным требованиям Закона "О защите прав потребителей", то он не подлежит обмену как товар надлежащего качества. Товар, возвращаемый продавцу, должен быть в том же состоянии, в котором он передавался потребителю. Если на нем есть следы эксплуатации, повреждена упаковка, сорваны фабричные ярлыки, или другим образом нарушен товарный вид, то в удовлетворении требования может быть отказано.

Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Продавец не может ограничить право потребителя на обмен товара надлежащего качества, вследствие утраты им документов, подтверждающих факт покупки. Но бремя доказательства факта совершения покупки данного товара у конкретного продавца ложится в этом случае на покупателя.

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.

Перечень причин является исчерпывающим. И перед походом к продавцу, четко определитесь – по какой же из этих причин Вам не подходит товар. Если ни одна из этих причин не будет указана, то у продавца будет шанс для отказа по формальным признакам. То есть нельзя сказать, что товар разонравился, передумали, стал ненужным – нужно четко указать причину, по которой данный товар не подошел.

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.

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. Это право появляется у потребителя, когда никакой из аналогичных товаров не удовлетворяет его требованиям. В этом случае требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Статья 25 ЗоЗПП содержит ссылку на перечень товаров, которые нельзя обменять по вышеуказанным причинам, вне зависимости от оснований. Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

**ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ 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)

Этот перечень стоит рассмотреть подробнее, ибо не всегда продавцы его трактуют в соответствии с действительным пониманием закона. Остановимся на тех пунктах, которые вызывают неоднозначное толкование.

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

Здесь ключевое слово - отпускаемые на метраж. Если товар не отпускается на метраж, то он может быть обменян. К примеру, обои и кафельная плитка, на упаковке содержат упоминание о метраже, но единицей товара при этом будет рулон или коробка, а значит данный товар, не отпускается на метраж.

### 8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)

Здесь подразумевается только определенные группы из общего понятия – мебель, то есть только мебельные гарнитуры и комплекты.

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)

Данный перечень охватывает собой практически все технически сложные товары бытового назначения. Поэтому нужно очень тщательно и обдуманно совершать свой выбор при покупке товаров бытовой техники и электроники. Но стоит обратить внимание, что даже если товар технически сложный, но гарантийный срок на него не установлен, то к данному перечню он не относится, обмен его возможен, поскольку действуют основные условия для обмена.

Иногда продавцы отказывают в обмене товаров по ст.25 незаконно в отношении товаров, не внесенных в перечень. В частности такие товары, как расходные материалы, товары, купленные со скидками и на распродажах. Закон не предусматривает подобных ограничений, а значит отказ продавца неправомерен.

Из вышеизложенного, делаем вывод, что к процессу покупки нужно подходить очень внимательно и взвешенно, полностью ознакомившись с товаром до момента заключения договора купли-продажи, а также потребовав от продавца предоставления всей необходимой информации о товаре, поскольку обменять или вернуть не подошедший товар, не так уж просто, поскольку существует достаточно много условий и ограничений.

Уважаемые потребители! По вопросам нарушения законодательства о защите прав потребителей Вы можете проконсультироваться у специалистов Управления Роспотребнадзора по тел: (38822)64241.

Желаем Вам только приятных покупок!