

Правила возврата и обмена товаров

Мы все являемся покупателями, приобретая товары и подарки своим родным, друзьям и себе. Бывает так, что купленный товар не подходит. Статьей 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» установлено право потребителя обменять недовольственный 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 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, а также имеется товарный или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его права ссылаться на свидетельские показания.

При этом следует иметь в виду, что некоторые группы товаров надлежащего качества не подлежат возврату или обмену. Перечень таких товаров утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года N 2463.

При дистанционном способе покупки товара применяются положения, установленные ст. 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей»):

- возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара, однако отсутствие данного документа не лишает вас права ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца;
- потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем;
- если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара **в течение трех месяцев** с момента передачи товара;
- потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - **в течение семи дней**.

Обращаем внимание! При покупке товара у агрегатора (на торговой площадке, сервисе), если иное не предусмотрено условиями пользовательского или иного соглашения потребителя с владельцем агрегатора, уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю) – п. 2.2 ст. 12 Закона.

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, в том числе приобретенного дистанционным способом (в интернет-магазине, через агрегатора сервиса и т.д.), регламентируются положениями ст.ст. 18-24 Закона РФ «О защите прав потребителей». Согласно ст.ст. 18-19 Закона:

- отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара; потребитель вправе участвовать в проверке качества товара;
- продавец (изготовитель) уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента;
- если на товар установлен гарантийный срок, то продавец (изготовитель) уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы;
- если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Сроки удовлетворения требований потребителя установлены ст. 22 Закона и составляют **10 дней**. За нарушение сроков удовлетворения требований потребителей установлена гражданско-правовая ответственность в части выплаты неустойки в размере 1% цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В помощь потребителям на электронном ресурсе «Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей» (ГИР ЗПП) - <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/handbook/actual> в открытом доступе размещена обширная база статистической, правовой, аналитической, методической и иной актуальной информация, в том числе памятки для потребителей.

Также потребители могут обратиться в Управление Роспотребнадзора по Кабардино-Балкарской Республике по адресу г. Нальчик, ул. Кешокова, 96, или по телефонам 42-03-32, 42-16-64.