

Особенности обмена и возврата товаров надлежащего качества



Не редко потребители ошибочно считают, что в течение 14 дней они могут вернуть деньги за любой товар, который не был в употреблении. Придя в магазин для возврата товаров, они не могут грамотно и четко объяснить причину такого возврата, ссылаясь на то, что товар не понадобился, просто не нужен, приобрели другой и так далее, в последствии сталкиваются с отказом продавца вернуть денежные средства. С такими проблемами в консультационный центр практически ежедневно обращаются потребители, которым отказано в возврате денег за товар. Однако, услышав от

правомерным, мягко говоря расстраиваются. Данный вопрос будет актуальным всегда, поскольку мало кто знает свои права потребителя и не совсем понимает, что законодательно закреплены определенные основания и исключения, по которым возникает то или иное право.

Итак, потребитель не может просто так вернуть денежные средства за качественный товар. Нет у него такого права.

Есть, право на **ОБМЕН** в течении 14 дней и возникает оно по следующим основаниям: если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. **ВСЁ!**

Но при этом есть исключения:

1) Не любой товар подлежит обмену, по причинам, прямо указанным в законе. Есть перечень товаров, не подлежащих обмену, который утвержден Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (далее - Перечень).

2) Товар подлежит обмену, если он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Помните! Приобретённый товар изначально можно только **ОБМЕНЯТЬ**, право **ВЕРНУТЬ** денежные средства за товар возникает в случае, если вы ничего не смогли для себя подобрать в магазине продавца.

Есть группы товаров, которые вызывают массу вопросов, можно ли их обменять и вернуть денежные средства, если нет такого товара на обмен.

К ним относятся товары, бывшие в употреблении, которые были когда-то уже использованы по назначению – это товары из магазинов «Second Hand», автозапчасти Б/У,

Ответ на вопрос можно ли произвести обмен таких товаров прямо прописан в Законе РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300 - 1 «О защите прав потребителей», в котором указано что, **ОБМЕН** непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Таким образом, если Вы приобретаете товар, бывший в употреблении, значит заведомо знаете об этом, поэтому должны учитывать, что **ОБМЕНЯТЬ** его если он не подошел по каким-либо причинам, не получится, а вот если он оказался не качественный, то вернуть его продавцу можно, но документально подтвердив тот факт, что в товаре обнаружены недостатки, например, заключение сервисного центра.

Важно! Обращайте внимание на наличие гарантии, как на автозапчасти, так и на услуги по установке этого оборудования в автосервисах.

Еще одна спорная категория товаров по вопросам обмена - это мебель.

Не редко происходят случаи, когда потребитель приобрел стулья в количестве трех штук, приехал домой и понял, что купленные стулья никак не вписываются в интерьер гостиной и вообще занимают много места. Впоследствии принятого решения о возврате приобретенного товара, мы обращаемся к продавцу и просим вернуть деньги за стулья, ведь законодательно нам, как покупателям предоставлено такое право.

Однако, продавец ссылается на то, что раз вы приобрели стулья в количестве трех штук, значит это является гарнитуром, а согласно Перечня мебельные гарнитуры бытового назначения обмену не подлежит. Правомерен ли отказ продавца? Здесь необходимо четко понимать, что значит гарнитур мебели и

зависит ли от количества приобретенных единиц.

Обратившись к техническому регламенту Таможенного союза 025/2012 «О безопасности мебельной продукции» от 15 июня 2012 г. № 32 рассмотрим следующие термины и их определения:

гарнитур мебели - группа изделий мебели, предназначенных для обустройства (обстановки) определенной функциональной зоны помещения, объединенных одинаковыми художественно-стилистическими и конструктивными признаками;
изделие мебели - единица мебельной продукции, предназначенная для самостоятельного применения.

Таким образом, стулья – это изделие одного функционального назначения, соответственно гарнитуром не являются. Таким образом, отказ продавца от обмена является не правомерным и не зависит от количества приобретённых единиц мебели.

Хотелось бы обратить внимание потребителей на тот факт, что при обращении к продавцу с требованием обмена товара, на него возложена обязанность по обмену в **ДЕНЬ ВАШЕГО ОБРАЩЕНИЯ!** Отговорки продавца в виде, такого товара сейчас нет, но будет через месяц, направлены на то, чтобы ввести вас в заблуждение и как можно дольше не решать ваш вопрос, а по прошествии этого срока отказать вам, потому что уже прошло 14 дней для возможности обмена товара. Если товар для обмена отсутствует, то денежные средства возвращаются в течение **ТРЕХ ДНЕЙ!**

И помните, Вы всегда можете обратиться в суд, если Ваши требования остались не удовлетворены в добровольном порядке!

Ждем Вас по адресам:

г. Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru
г. Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г. Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г. Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; ffbuz-cheremxovo@yandex.ru
г. Саянск, мкр.Благовещенский, 5а, тел.8(395-53) 5-24-89; ffbus-saynsk@yandex.ru
п. Залари (обращаться в г.Иркутск, г.Саянск)
г. Тулун, ул.Виноградова, 21, тел. 8(395-30) 2-10-20; ffbuz-tulun@yandex.ru
г. Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru .
г. Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г. Братск, ул. Муханова, 20 тел. 8(395 - 35) 6-44-46 ffbuz-bratsk@yandex.ru
г. Железногорск-Илимский, (обращаться в г. Иркутск, г. Усть-Кут)
г. Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г. Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п. Усть-Ордынский, (обращаться в г. Иркутск)

Единый консультационный центр
Роспотребнадзора
8-800-555-49-43
Консультационный центр
и консультационные пункты
по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр
гигиены и эпидемиологии в Иркутской
области»

