



Что должен знать потребитель об обмене (возврате) товара надлежащего качества?



Потребитель вправе **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**.

Обмен товара надлежащего качества возможен в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

По соглашению сторон обмен товара возможен при поступлении аналогичного товара в продажу.

Обмен возможен только если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

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

Вернуть денежные средства за товар надлежащего качества возможно только при отсутствии аналогичного товара в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Требование потребителя о возврате денежных средств подлежат удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

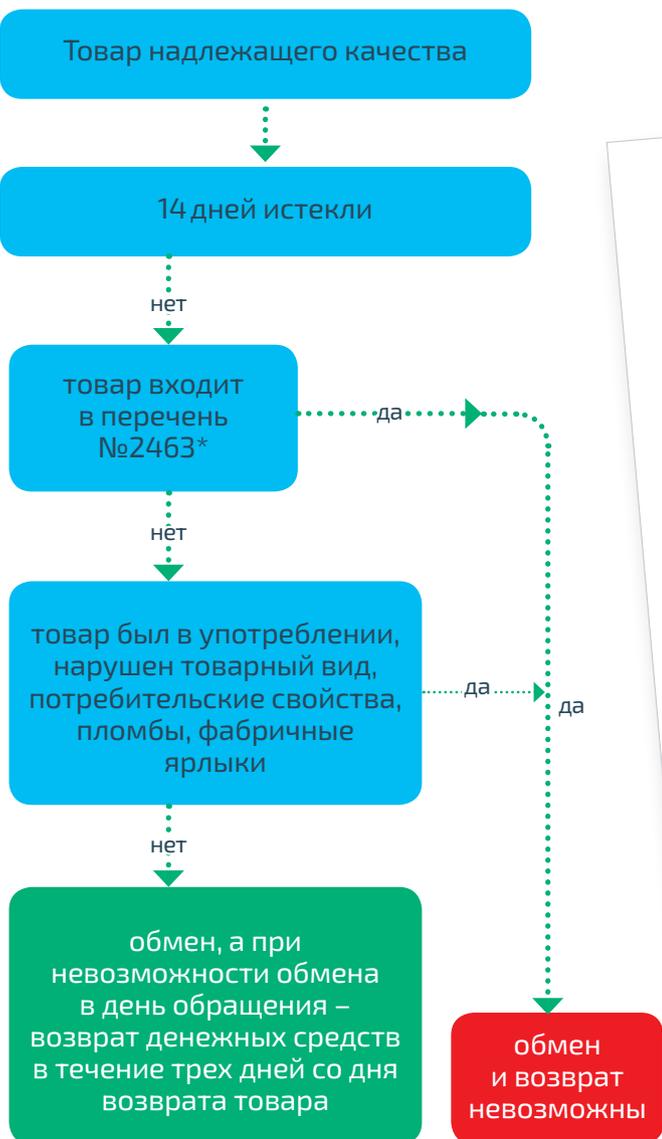
Перечень недовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену

(постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, 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 др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты
8. Мебельные гарнитуры бытового назначения
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мототранспортным средствам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года
12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию
13. Животные и растения
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

Алгоритм действий потребителя



удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (основание п.6 ст.13 Закона о защите прав потребителей).
О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону _____.

Приложение в копиях:
(документ, подтверждающий приобретение товара: кассовый или товарный чек, другой документ подтверждающий оплату товара)

1. _____
2. _____

Образец заявления об обмене (возврате) непродовольственного товара надлежащего качества

Кому: _____
Адрес: _____
Потребитель: _____
Адрес: _____
Тел: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Между мной, _____ (Ф.И.О.), и _____ (наименование организации) «__» _____ 20__ г. заключён договор купли-продажи товара: _____ руб., что подтверждается _____ (указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее - товар) на сумму _____ (указать № и дату кассового или товарного чека, другого документа, подтверждающего оплату товара).

Приобретенный товар не подошел мне по _____ (выбрать из указанных вариантов: форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации). Поскольку договор заключён мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе обменять (далее – Закон о защите прав потребителей), потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Требование об обмене товара может быть заявлено потребителем в течение 14 дней, не считая дня его покупки. Согласно п. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей 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. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара. Приобретенный мной товар надлежащего качества, не был в употреблении, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки и не включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463. При этом отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. На основании вышесказанного, в соответствии со ст. 25 Закона о защите прав потребителей,

ПРОШУ:

(указать требование об обмене на аналогичный товар или возврате уплаченной за товар денежной суммы, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя)

В случае неисполнения указанного требования в добровольном порядке, оставляю за собой право обратиться в суд с иском о возмещении в добровольном порядке заявленных потребителем требований. Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Минторг РБ по адресу:
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703
с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов

Телефон «горячей линии»
8 (347) 218-09-78

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена актуальная информация для потребителей.



Уфа, 2023