

После новогодних праздников, времени подарков и покупок, значительно увеличивается количество обращений граждан в консультационный центр по защите прав потребителей по вопросам, связанным с возвратом товаров. Однако, многие покупатели, не знают, что не все товары подлежат возврату, или, наоборот, считают, что приобретенный товар вернуть невозможно. Давайте разберемся – какой товар, в какие сроки, при каких условиях возможно вернуть продавцу.

Право на обмен и возврат товара надлежащего качества предусмотрен ст. 25 Закона «О защите прав потребителей».

Требование об отказе от исполнения договора купли-продажи и возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы потребитель вправе предъявить в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Помимо условий и сроков возврата, которые рассмотрим ниже, данная статья указывает, что существует **перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату**, утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации (Постановление № 2463 от 31.12.2020).

Потребитель не сможет вернуть следующие товары, если у него нет претензий к качеству:

- Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы по уходу за детьми - *соски, бутылочки для новорожденного, тонометры, подгузники, перевязочный материал, лекарственные препараты и др.*

- Предметы личной гигиены - *зубные*

щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары.

- Парфюмерно-косметические товары - *духи, туалетная вода, крема, средства для ухода за волосами и др.*

- Текстильные товары - *ткани, ленты, тесьма, кружево и др.*

- Кабельная продукция - *провода, шнуры, кабели.*

- Строительные и отделочные материалы, цена которых определяется за единицу длины - *линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.*

- Швейные и трикотажные изделия – *бельевые (постельное, нательное белье), чулочно-носочные изделия.*

- Пластиковая посуда и упаковочные материалы.

- Товары бытовой химии.

- Мебельные гарнитуры. *Если вы приобрели стол и стулья отдельно, то сдать можно, а если это было указано, как комплект или гарнитур, и продавалось только все вместе, то вернуть нельзя.*

- Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней.

- Автомобили и мототранспортные средства, прицепы к ним.

- Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года – *чайники, утюги, пылесосы, планшеты, мобильные телефоны, холодильники и др.*

- Гражданское оружие.

- Животные и растения.

- Книги, брошюры, альбомы, календари, буклеты; издания,

воспроизведенные на технических носителях информации.

После того, как выяснили, что товар, который Вы собираетесь вернуть не включен в данный перечень необходимо определиться со сроком. Потребитель имеет право на обмен недовольственного товара надлежащего качества **в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.** Например, если Вы приобрели товар 25 декабря, то вернуть Вы его сможете до 08 января включительно. Обратите внимание, что сроки, указанные в Законе «О защите прав потребителей» предусматривают количество **календарных дней.**

Перечень причин для возврата товара в Законе определен более, чем конкретно - потребитель вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, и вернуть его, если нет товара для обмена, если он не подошел по **форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.** Не стоит озвучивать другие причины, например, такие как, не понравился, разонравился, передумал покупать. Если Вы решили вернуть туфли, не говорите, что они немодные, уточните, что не подошли по размеру, шуба – не подошла по фасону, деталь – по комплектации, комод – по габаритам. **При указании причины, не указанной в законе, продавец будет вправе Вам отказать.**

При возврате товара необходимо соблюдать следующие условия: сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной

подтверждающий оплату указанного товара документ.

До тех пор, пока точно не уверились в том, что товар Вы оставляете у себя – не пользуйтесь покупкой. «Куртку одел всего лишь один раз», «Туфли проносила полдня только в офисе», «Играл с игрушкой всего один час» и другие подобные утверждения подтверждают факт использования товара. Не нарушайте пломбы, не срезайте ярлыки и не позволяйте продавцам срезать бирки при покупке. Сохраняйте упаковку в том виде, в каком забрали из магазина.

Подведем итоги. Потребитель вправе вернуть товар и потребовать денежные средства если:

1. Товар не включен в список подлежащих возврату и обмену.

2. Товар не был в эксплуатации.

3. Сохранены все пломбы, бирки, ярлыки, упаковка.

4. Имеется чек, подтверждающий факт покупки. При отсутствии чека можно сослаться на свидетельские показания.

Напишите заявление на возврат товара. Не забудьте взять с собой паспорт. Деньги должны вернуть в течение трех дней. Если Вам отказывают — обращайтесь в суд.

Информация подготовлена специалистами отделения защиты прав потребителей – консультационного центра с использованием СПС «Консультант Плюс».

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 (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)
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 (обращаться в г.Иркутск)
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 , пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

**ВОЗВРАТА ТОВАРА
НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.**

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

**Единый консультационный центр
Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43**