

Самый популярный вопрос, с которым обращаются потребители в Роспотребнадзор по Республике Алтай: «Как вернуть не подошедший товар продавцу?»

При соблюдении определенных условий вы вправе обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, или вернуть такой товар. Продовольственные товары надлежащего качества по данным основаниям обменять или вернуть нельзя.

Требование по обмену или возврату не будут удовлетворены, если не соблюдены следующие условия (п. 1 ст. 502 ГК РФ; п. п. 1, 2 ст. 25 Закона N 2300-1):

- с момента приобретения товара прошло не более 14 дней, не считая дня покупки товара. Продавец может установить более длительный срок возврата, поэтому информацию о сроках возврата товара необходимо уточнить у продавца или в документах на товар;
- приобретенный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца - товарный или кассовый чек, иные документы, подтверждающие оплату товара. В то же время отсутствие указанных документов не лишает потребителя возможности сослаться на свидетельские показания;
- на день обращения к продавцу аналогичный товар в продаже у него отсутствует, в связи с чем обмен приобретенного вами товара невозможен.

Кроме того, не подлежат обмену следующие недовольственные товары надлежащего качества (Перечень, утв. Постановлением Правительства РФ N 2463):

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены; 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.), а также 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 пищей (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе одноразовые).
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
8. Мебельные гарнитуры бытового назначения.
9. Ювелирные и другие изделия из драгметаллов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) 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 не менее года.

12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие 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 на технических носителях информации).

Кроме того, возврат товара возможен, если вам не была предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (п. 1 ст. 12 Закона N 2300-1).