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 Постановление 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 препаратыи 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 мотовелотовары, 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 непродовольственного 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 непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, или 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 понадобился, 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 неподлежащих 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 центрас 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