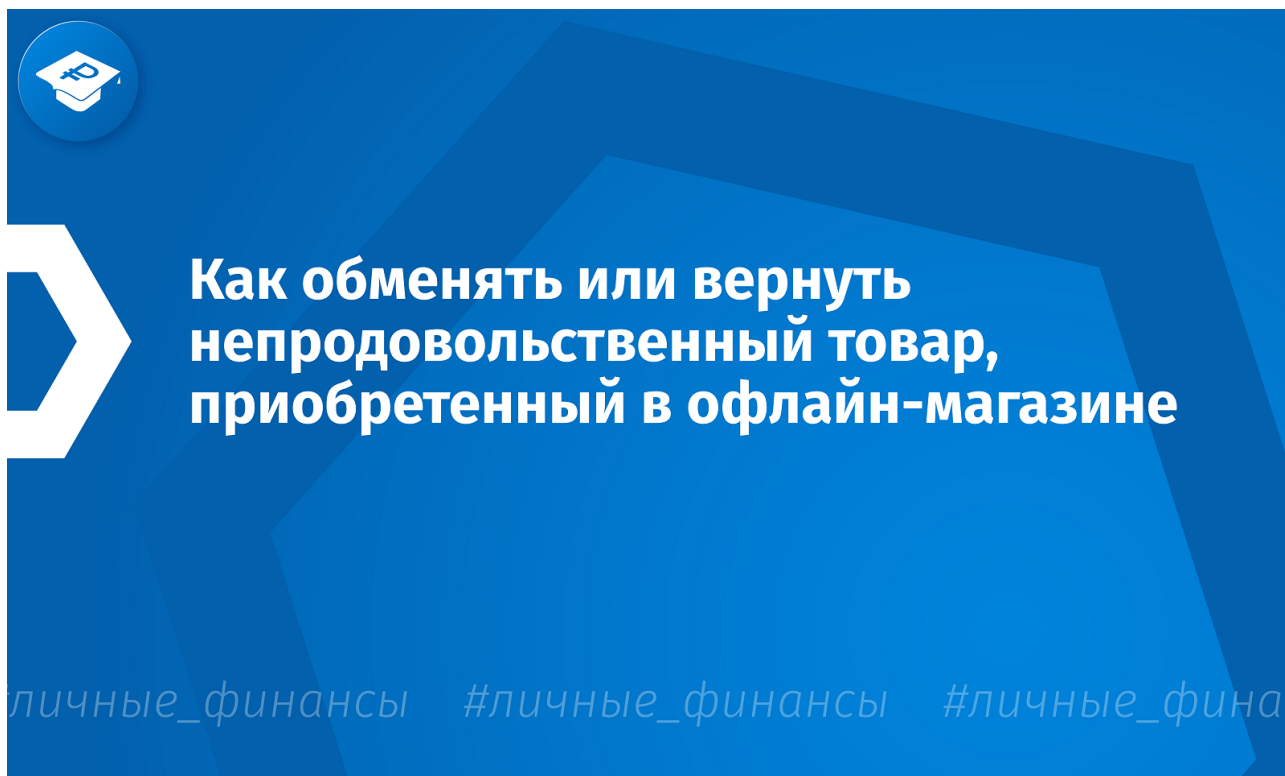


30 ИЮНЯ, ПЯТНИЦА

Открытый бюджет города Москвы

Права покупателя на обмен или возврат непродовольственных товаров



Права покупателя на обмен или возврат товаров регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно данному Закону **потребитель вправе обменять непродовольственный товар** надлежащего качества на аналогичный в течение 14 календарных дней, не считая дня покупки товара, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обязательным условием является отсутствие товара в эксплуатации, сохранение его товарного вида, потребительских свойств, фабричных ярлыков и бирок.

Если в магазине отсутствует аналогичный товар, подходящий для обмена, потребитель вправе **требовать возврата уплаченных денежных средств** или его замены, но позже - при поступлении в продажу и на основании соглашения с продавцом. Продавец обязан незамедлительно сообщить покупателю о поступлении аналогичного товара в продажу.

Правительством Российской Федерации утвержден перечень непродовольственных товаров, не подлежащих возврату. К ним относятся:

- Предметы личной гигиены;
- Лекарственные препараты;

- Парфюмерно-косметическая продукция;
- Бельевые, чулочно-носочные изделия;
- Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов;
- Бытовая химия;
- Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы) и другие.

Если после приобретения товара в нем обнаружены недостатки, которые не были оговорены продавцом при продаже, потребитель вправе:

- **Потребовать замены на товар этой же марки** (модели, артикула);
- **Потребовать замены на товар другой марки** (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены;
- **Потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;**
- **Потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков** или возмещения понесенных потребителем (или иным лицом) расходов на их исправление;
- **Отказаться от исполнения договора купли-продажи** и потребовать возврата уплаченных денежных средств.

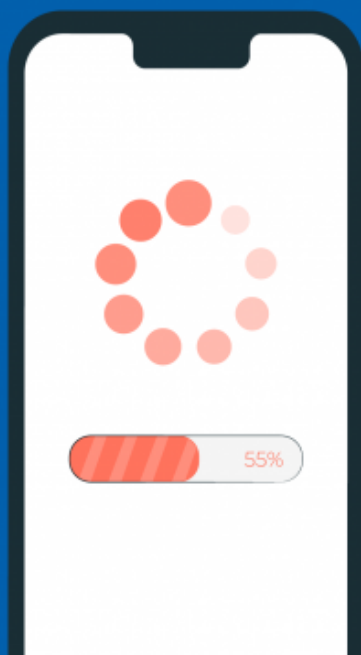
Потребитель вправе предъявить указанные требования в отношении недостатков товара в течение его гарантийного срока или срока годности. Если такие сроки не установлены, то в течение двух лет со дня приобретения товара. Если недостатки обнаружены после окончания гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня приобретения товара, потребитель должен доказать факт наличия дефекта до его покупки. Как правило, в таких случаях требуется проведение экспертизы.

Для обмена либо возврата товара наличие кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату, желательно, но **не обязательно**. В качестве доказательства можно представить выписку по банковскому счету, письмо по электронной почте о подтверждении оплаты или сослаться на свидетельские показания. В случае отказа продавца принять товар без чека потребитель вправе обратиться с заявлением к руководству магазина или в Роспотребнадзор для защиты своих прав.

Если товар приобретался в торговой сети, то обменять или вернуть его покупатель вправе в любой торговой точке такого юридического лица. Если магазин открыт индивидуальным предпринимателем по франшизе, товар подлежит возврату только в том месте, где он приобретался. При этом важно помнить, что для оформления возврата потребуется документ, удостоверяющий личность.

При возврате товара, оплаченного безналичным способом, денежные средства перечисляются на банковскую карту, с которой произведено списание. Если товар оплачен наличными средствами, деньги могут быть возвращены как из кассы, так и путем перечисления на банковскую карту. Продавец обязан вернуть денежные средства не позднее чем через 10 календарных дней с момента предъявления требования.

Правила возврата / обмена некачественного товара



После приобретения товара в нем обнаружены недостатки?

ИЛИ

Потребуйте замены на товар этой же марки

ИЛИ

Потребуйте замены на товар другой марки с перерасчетом покупной цены

ИЛИ

Потребуйте соразмерного уменьшения покупной цены

ИЛИ

Потребуйте устранения недостатков или возмещения затрат на их устранение

Потребуйте возврата уплаченных денежных средств