

Новогодние подарки, как вернуть или обменять

На новогодние и рождественские праздники многие приобретают подарки и зачастую случаются ситуации, что куплена или не подходящая вещь или такая вещь уже есть.

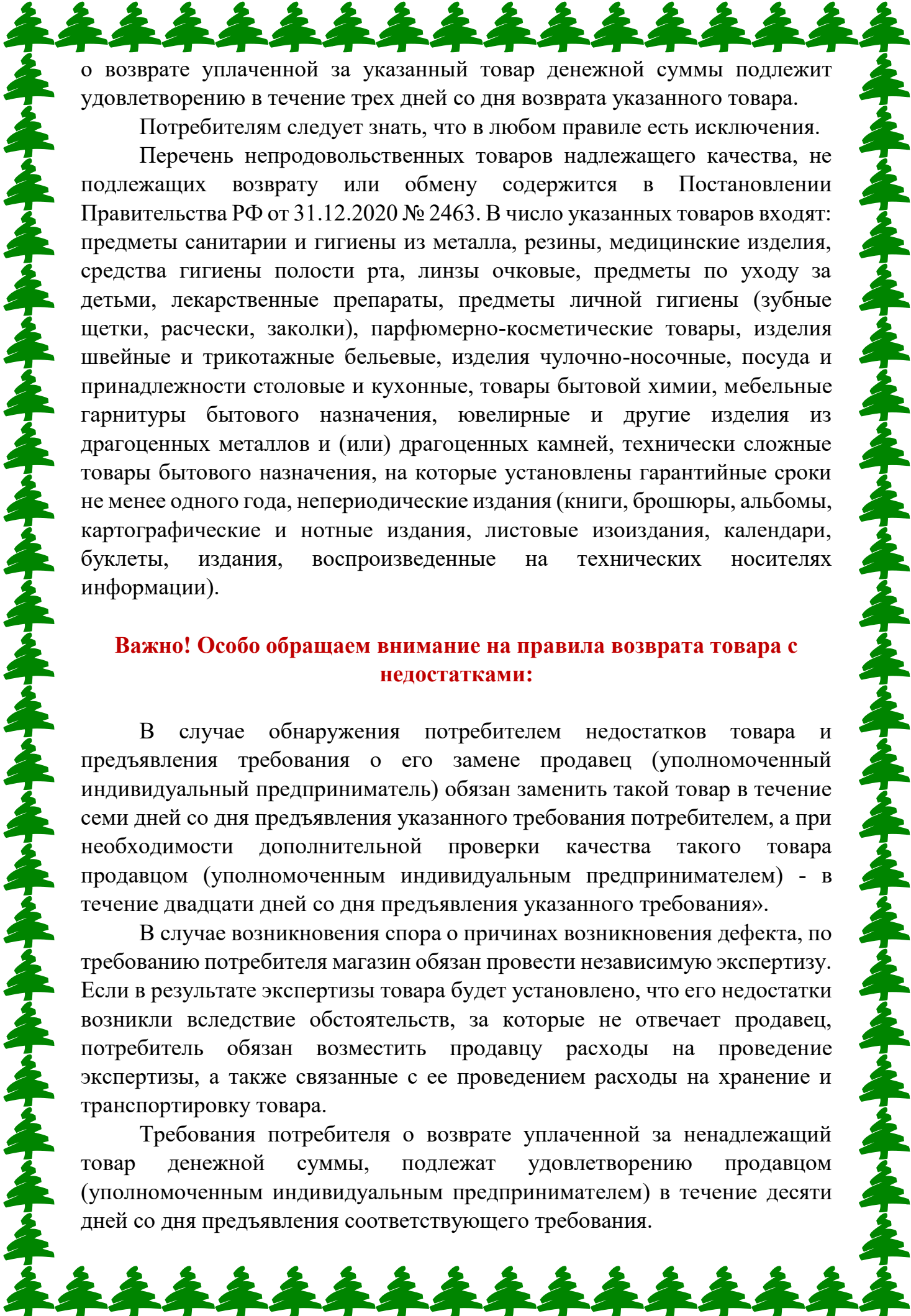
В связи с этим, предлагаем во избежание спорных ситуаций, ознакомиться с нормами законодательства, регулирующими отношения покупателя и продавца в данных случаях.



Обмен товара надлежащего качества

Обменять товар надлежащего качества, не подошедший по цвету, форме, размеру, габариту или комплектации, можно в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Поврежденная (срезанная, сорванная и т.д.) пломба магазина, или отсутствие фирменного ярлыка на ней - является доказательством эксплуатации товара покупателем.

В случае сохранения товарного вида изделия, навесной пломбы магазина с фирменным ярлыком изготовителя (продавца) на изделии - вы имеете право обменять данный товар на другой, а в случае отсутствия в продаже в день обращения аналогичного товара - 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.

Потребителям следует знать, что в любом правиле есть исключения.

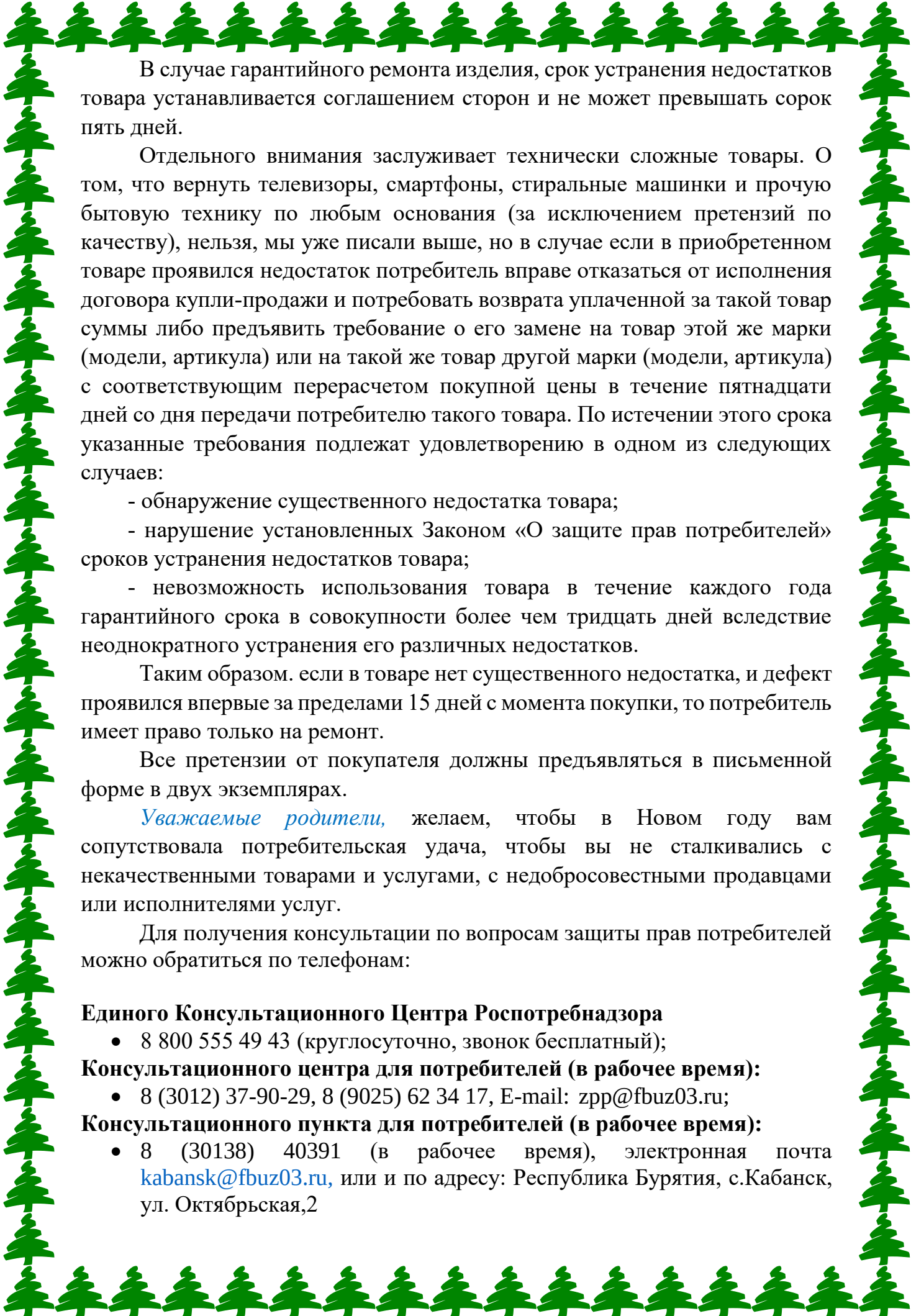
Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену содержится в Постановлении Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463. В число указанных товаров входят: предметы санитарии и гигиены из металла, резины, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты, предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки), парфюмерно-косметические товары, изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные, посуда и принадлежности столовые и кухонные, товары бытовой химии, мебельные гарнитуры бытового назначения, ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Важно! Особо обращаем внимание на правила возврата товара с недостатками:

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (уполномоченный индивидуальный предприниматель) обязан заменить такой товар в течение семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (уполномоченным индивидуальным предпринимателем) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования».

В случае возникновения спора о причинах возникновения дефекта, по требованию потребителя магазин обязан провести независимую экспертизу. Если в результате экспертизы товара будет установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за ненадлежащий товар денежной суммы, подлежат удовлетворению продавцом (уполномоченным индивидуальным предпринимателем) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.



В случае гарантийного ремонта изделия, срок устранения недостатков товара устанавливается соглашением сторон и не может превышать сорок пять дней.

Отдельного внимания заслуживают технически сложные товары. О том, что вернуть телевизоры, смартфоны, стиральные машинки и прочую бытовую технику по любым основаниям (за исключением претензий по качеству), нельзя, мы уже писали выше, но в случае если в приобретенном товаре проявился недостаток потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Таким образом, если в товаре нет существенного недостатка, и дефект проявился впервые за пределами 15 дней с момента покупки, то потребитель имеет право только на ремонт.

Все претензии от покупателя должны предъявляться в письменной форме в двух экземплярах.

Уважаемые родители, желаем, чтобы в Новом году вам сопутствовала потребительская удача, чтобы вы не сталкивались с некачественными товарами и услугами, с недобросовестными продавцами или исполнителями услуг.

Для получения консультации по вопросам защиты прав потребителей можно обратиться по телефонам:

Единого Консультационного Центра Роспотребнадзора

- 8 800 555 49 43 (круглосуточно, звонок бесплатный);

Консультационного центра для потребителей (в рабочее время):

- 8 (3012) 37-90-29, 8 (9025) 62 34 17, E-mail: zpp@fbuz03.ru;

Консультационного пункта для потребителей (в рабочее время):

- 8 (30138) 40391 (в рабочее время), электронная почта kabansk@fbuz03.ru, или по адресу: Республика Бурятия, с.Кабанск, ул. Октябрьская, 2