

Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату



Законодательство российского государства четко устанавливает право потребителя на возврат и обмен не только некачественной продукции, но вполне кондиционной и добротной изготовленной.

Вместе с тем многие изделия, обладающие некоторыми специфическими потребительскими характеристиками, магазины не желают обменивать и возвращать деньги. Такое положение связано с возможным появлением экономических потерь для продавца.

Официальный список товаров, которые нельзя вернуть

В 2017 году Правительство Российской Федерации составило полный перечень вещей, которые не могут быть обменены, или возвращены покупателем обратно в ту торгующую точку, где были приобретены. Все они принадлежат к разной номенклатуре.

Поэтому, естественно, что одна категория описывается вполне ясно, другая – имеет только общую характеристику ограничений, третья – вызывает большое сомнение в своей рациональности нахождения в данном списке. Но поскольку с законом не поспоришь, то имеет смысл хотя бы рассмотреть некоторые группы продукции, не подлежащей обмену и возврату.

Изделия медицинского назначения:

- инструментарий, использующийся для проведения различных процедур (катетер, клизма, пипетка, нож, шприц, пинцет, жгут, зажим, грелка);

- измерительные приборы и другие диагностические и иного назначения средства, к которым можно отнести тонометр, аппараты для слуха, ортопедические приспособления, бандаж, глюкометры, пульсометры, термометры и другие;
- специальное медицинское оборудование в виде дефибрилляторов, ингаляторов, кварцевых излучателей, кардиографов, небулайзеров;
- гигиенические материалы (респиратор, бинт, марля, перчатки, изделия личной гигиены, зубные ополаскиватели и пасты);
- дезинфекционные средства санитарно-гигиенического назначения (моющие жидкости, порошки, гели);
- оптические приспособления для очков (линзы);
- лекарственные препараты для внутреннего приема (таблетки, настойки, сиропы, растворы, порошки, биологически активные добавки);
- фармакологические средства для наружного нанесения (мази, крема, гели);
- продукция по уходу за маленькими детьми (присыпки, памперсы, одноразовые накладки, подстилки).

Изделия надлежащей добротности, используемые для ежедневного поддержания гигиены:

- зубные щетки, нитки, зубочистки;
- бигуди и расчески;
- шиньоны и парики.

Парфюмерия и косметика:

- парфюмерная продукция – туалетная вода, духи, одеколон, ароматизированные свечи;
- косметические вещества – губная помада, крема, скрабы, кремы для лица и тела, туши, румяна, лак для ногтей, жидкость для удаления косметики.

Электрокабельные изделия:

- электрические и акустические провода и шнуры;

- телевизионные кабели.

Стройматериалы:

- покрытие для кровли – шифер, черепица, металлопластиковые панели, водосливы, водостоки);
- окна в комплектации со стеклами, запорной и крепежной фурнитурой, откосами и подоконниками;
- дверные конструкции с двутавром, уголком, швеллером, крепежом и замками;
- продукция для пола (доски, паркет, линолеум);
- кирпич, брус, блоки;
- отделочные, монтажные и лакокрасочные материалы (штукатурка, шпатлевка, цемент, шпалеры).

Мебельная продукция:

- кухонные и спальные гарнитуры;
- столы, стулья, кресла, шкафы, комоды, тумбочки.

Изделия из золота и драгоценных камней:

- сережки, кольца, кулоны, цепочки;
- старинные монеты, дорогие шкатулки, столовые приборы.

Химические товары для гигиенического назначения:

- отбеливатели;
- дезинфекторы;
- материалы по уходу за одеждой, обувью и мебелью;
- растворы для чистки стеклянных и зеркальных покрытий;
- вещества по уходу за бытовыми приборами.

Химикаты для сельскохозяйственного назначения:

- средства для уничтожения вредителей – насекомых и грызунов;
- препараты для борьбы с бактериальными и грибковыми заболеваниями растений;
- биологически активные добавки и подкормки грунта;

- препараты, подавляющие рост и развитие сорняков с последующим полным их исчезновением.

Пластиковые столовые предметы:

- тарелки, вилки, ложки, стаканы;
- посуда в форме мисок, тазов, ведер.

Текстильные изделия из шелковой, хлопчатобумажной, льняной, шерстяной и синтетической ткани, а также не тканых материалов:

- блузки, белье, сорочки и брюки;
- деловые и спортивные костюмы;
- ткань для обивки мебели;
- носочно-чулочные товары и перчатки;
- платья и юбки;
- продукция из меха.

Транспортные механизмы:

- автомашины;
- мотоциклы, скутера;
- катера, лодки, гидроциклы;
- газонокосилки;
- двигатели.

Электронная и цифровая техника со сложным программным управлением:

- телевизоры;
- компьютеры;
- планшеты;
- ксероксы и сканеры;
- мобильные телефоны.

Электронная бытовая техника:

- стиральные машинки;
- холодильники;

- газовые и электроплиты;
- мультиварки.

Боевое, охотничье стрелковое вооружение с боеприпасами к нему:

- оружие для самообороны (огнестрельное с небольшой дальностью поражения, пневматическое, травматическое, газовое);
- спортивное оружие (огнестрельное, пневматическое, метательное);
- сигнальное оружие в виде ракетниц и прочего;
- гладкоствольное, нарезное и комбинированное охотничье оружие;
- холодное оружие (ножи, мечи, шпаги и другое).

Непериодические издания:

- печатные (книги, календари, плакаты, альбомы);
- фотографии;
- аудиозаписи и видеоматериалы с размещением информации на кассетах, дисках или флешках.

Любые виды растений и животных, приобретенные в зоологических магазинах, также не принимаются обратно. Но существуют исключения из правил и некоторые виды товаров могут быть обменены, или возвращены полностью, даже если они вполне добротны.

Нередко возникают ситуации, когда недобросовестный продавец обвиняет клиента в неправильной эксплуатации товара, что исключает его возврат. При этом продавец ссылается на перечень изделий, не подлежащих обмену.

Для грамотного опровержения обвинений и доказательства непрофессионального отношения к своей работе покупателю следует знать, при каких обстоятельствах продукцию даже надлежащего качества, не говоря уже о браке, можно вернуть в магазин.

В последнем случае, т.е., когда невооруженным взглядом видно

производственный брак, вернуть товар очень просто. К этому же случаю можно отнести неполную комплектацию изделия, повреждение его при перевозке и т.д.

Чаще всего, продавец согласен договориться об обычной замене на подобную модель. Уже личное дело покупателя – соглашаться на обмен или продолжать настаивать на возврате денег. В данном случае нет никакой гарантии, что и другой товар из этой серии не окажется бракованным.

Еще одним поводом для обоснованного возврата может быть не соответствие ожидаемых характеристик изделия. В качестве примера – пылесос не моющий, а простой, или стиральная машинка не входит по габаритам в предназначенное ей место.

Случается, что при покупке спального гарнитура выбран один оттенок, а после доставки цвет мебели оказывается другим. Все эти моменты регулируются (при доброй воле продавца) очень быстро с пересчетом суммы, если стоимость товара отличается.

При обмене изделия не стоит забывать о товарном чеке, целостности упаковки и комплектующих деталях. Не надо также вскрывать сразу все упакованные запасные части, пока нет убеждения в сохранности и работоспособности всего товара в целом.

Первая часть статьи 25 Закона «О защите прав потребителей» определяет ряд положений, согласно которым изделие может быть обменено, или возвращено.

К ним относятся случаи, когда товар:

- не соответствует по форме, габаритам, фасону и расцветке;
- не подходит по размерам или отсутствует подходящая комплектация.

502 статья Гражданского кодекса РФ и 25 статья Закона «О защите потребительских прав» предусматривает сроки процедуры

возврата денег или обмена товара.

Но при этом необходимо соблюсти следующие условия:

- продукт должен оставаться совершенно новым и не находиться в эксплуатации у потребителя;
- у изделия должен быть соответствующий товарный вид после передачи его в магазин;
- все фабричные пломбы и ярлыки сохранены в целости;
- покупатель может предъявить товарный чек или иное документальное свидетельство, подтверждающее проведение покупки товара в данном магазине со внесением полной оплаты. Наличие квитанции об уплате стоимости продукта еще не является неоспоримым критерием, без которого невозможно провести обмен или возврат. Но его наличие значительно ускоряет ход дела. Если товарный чек все-таки не нашелся, то необходимы свидетели покупки. Им может быть даже продавец, если он помнит покупателя;
- клиент обязан соблюсти сроки возврата или обмена, которые составляют две недели с момента приобретения, при этом день самой покупки не считается;
- изделия не должно входит в список продукции, не подлежащей обмену согласно требованиям закона;
- вещь не может являться технически сложной аппаратурой.

Когда все критерии возврата соблюдены, то развитие ситуации может развиваться в двух направлениях:

- предмет возвращается магазину, а уплаченные за него деньги – клиенту;
- происходит обмен продукции на аналогичную.

Но с возвратом денег все-таки дело обстоит сложнее. Потребитель имеет на это право, если в магазине отсутствует подобный вид товара. Тогда вся сумма возвращается в течение 3 суток.

В заключение необходимо сказать, что названное выше изделия соответствующей добротности не могут быть возвращены лишь при

наличии этого самого свойства. Если установлено, что сложный и дорогой продукт технически неисправен, то возвращении его в магазин просто гарантировано.

Потребителю либо вернут всю уплаченную сумму за товар, либо сделают обмен на подобную модель или улучшенную с доплатой. Тут главным пунктом является соблюдение сроков возврата. Если период в течение 2-х недель после покупки окажется пропущенным, то вместо обмена потребителю предложат проведение ремонтных работ по гарантийному талону.

Качество же самого ремонта остается для покупателя загадкой, поскольку им занимается сервисная служба. Нередко возникает очень печальная ситуация, когда вместо ремонта происходит подмена исправных запасных частей на изношенные.