

Подлежит ли возврату постельное белье по закону о ЗПП?



Вопрос обмена или возврата качественной, или некачественной продукции возникает перед потребителями очень часто. Такие вопросы регулируются государством через федеральный закон «О защите прав потребителя».

Для того, чтобы не попасть впросак и не требовать у продавца невозможного после совершения покупки, покупателю необходимо ориентироваться и знать, какие товары можно обменять или вернуть, если они не удовлетворяют его требованиям по тем или иным причинам, а какие можно.

Осуществление возврата домашнего текстиля в соответствии с законом о ЗПП

Постановлением Правительства Российской Федерации № 51 от 19 января 1998 года утвержден список товаров, которые не могут быть поменяны или возвращены назад в магазин, если они соответствуют стандартам качества и не имеют недостатков. Трикотажные и швейные изделия входят в этот перечень.

К таким изделиям причисляют нижнее белье, чулочно-носочные изделия, швейные бельевые трикотажные изделия. Под такими изделиями обычно подразумевают пижамы, халаты, комбинации, сорочки, нижние юбки, купальники, пляжную одежду и другие виды трикотажных изделий, которые человек носит на теле и которые непосредственно имеют близкий контакт с телом человека.

Постельное белье не упоминается в этом перечне и не относится к видам трикотажа, упомянутым в этом пункте, а, соответственно, может быть обменяно или возвращено обратно в магазин, даже если оно качественное и просто не устроило покупателя по своим параметрам и характеристикам.

Для того, чтобы обменять или вернуть постельное белье, покупателю необходимо соблюсти ряд формальных процедур. Прежде всего, ему необходимо подать письменную претензию на обмен или возврат товара в магазин в четырнадцатидневный срок с момента покупки белья.

К претензии покупателю необходимо приложить кассовый чек, подтверждающий факт покупки, или же иной документ, который сможет стать весомым обоснованием того, что покупатель приобрел постельное белье именно в это время и в этом магазине, подойдут даже свидетельские показания.

Возвращаемое постельное белье должно иметь хороший товарный вид, без следов и признаков эксплуатации покупателем, а также быть в изначальной упаковке, со всеми бирками, ярлыками и наклейками.

Если покупатель приобрел постельное белье на распродаже или в связи с уценкой товара из-за какого-либо дефекта, о котором он был предупрежден продавцом, то он не сможет в дальнейшем сдать такое изделие обратно в магазин.

Если покупатель обнаружил недостатки или дефекты в процессе использования вещи, то он должен также обратиться с претензией в магазин, в которой ему необходимо изложить суть проблемы и обозначить свои требования.

Продавец обязан вынести решение на основании данной претензии, и удовлетворить требования покупателя или отказать ему, если выявлено, что они безосновательны.

Если продавец не реагирует на претензию покупателя, то последний может составить жалобу и направить ее в общество

защиты прав потребителей, Роспотребнадзор или обратиться с иском в суд по адресу продавца в судебные органы.

Для того, чтобы вернуть в магазин качественное постельное белье, покупателю необходимо позаботиться о том, чтобы были соблюдены следующие правила и условия для возврата товара:

- упаковка постельного белья не может быть повреждена или нарушена, все ярлыки и наклейки должны быть на месте;
- постельное белье не должно иметь следов эксплуатации покупателем;
- покупатель должен обратиться в магазин в течение четырнадцати дней после покупки;
- покупателю необходимо предъявить продавцу кассовый чек или иной платежный документ, подтверждающий факт покупки.

[Образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Для того, чтобы вернуть некачественное постельное белье, покупателю необходимо соблюсти все нормы и правила, прописанные законодательством.

Если покупатель обнаружил у изделия видимые недостатки, например, ткань на белье неравномерно прокрашена или на постельном белье обнаружился стрелки и не простроченные участки, то он может обратиться в магазин в четырнадцатидневный срок и решить с продавцом вопрос о замене или возврате некачественного товара.

При этом изделие должно быть в упаковке, не иметь следов эксплуатации, а также не может быть постирано. Если продавец отказывается принимать бракованное изделие, то покупатель может обратиться в вышестоящие инстанции для решения этой проблемы.

[Образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Бывают ситуации, когда покупатель слышит отказ на свою просьбу обменять или сдать обратно в магазин не понравившееся ему постельное белье. Это связано с тем, что постельное белье не прописано отдельно в категории товаров, подлежащих обмену и возврату в течение четырнадцатидневного срока, а также его нет в списке невозвратных товаров.

Но многие относят постельное белье к группе трикотажных изделий личного предназначения, которые, как известно, не могут быть возвращены или обменены по закону. И здесь возникает спорная ситуация, которую покупатель сможет решить уже только обратившись с претензией в вышестоящие инстанции, такие как общество защиты прав потребителей, Роспотребнадзор или судебные органы.

Но покупатель всегда может урегулировать этот вопрос самостоятельно с продавцом, спокойно обсудив с ним возникшую ситуацию. Как правило, продавцы всегда идут навстречу клиенту и без проблем меняют непонравившийся комплект постельного белья, при условии, что он возвращен покупателем в заводской не нарушенной упаковке, с бирками и ярлыками и не имеет следов использования.

Еще одна возможность вернуть белье обратно, в случае, если продавец отказывается его принять, это обратиться напрямую к производителю. Но здесь покупателю необходимо удостовериться, что он приобрел действительно подлинный комплект, а не подделку. Производители, в своем большинстве, всегда идут на уступки потребителям.

Если покупатель приобрел постельное белье в интернет-магазине, то он может вернуть его в течение двух дней после получения по любым основаниям, и продавец не вправе ему отказать.