

# Защита прав потребителей при обмене товара в магазине



Совершив долгожданную покупку, гражданин только дома может осознать, что приобрел не совсем то изделие, которое он хотел или планировал. Это может быть обусловлено рядом факторов: подсказками друзей, а не личным выбором, убеждениям продавца, невнимательностью при совершении покупки и по другим причинам.

Но не стоит сразу расстраиваться и выбрасывать ненужную вещь, для начала, покупателю нужно узнать, какими правами он обладает по закону для того, чтобы отказаться от обременяющей и ненужной покупки и не навредить своему бюджету.

Для этого, каждому гражданину следует ознакомиться с федеральным законом «О защите прав потребителя», который регулирует вопрос взаимоотношений между продавцом и покупателем, предоставляя каждой из сторон свой набор прав и обязанностей в вопросах купли-продажи.

## Закон о защите прав потребителей, регулирующий процедуру обмена продукции

Покупатель может прийти в магазин для того, чтобы обменять изделие, соответствующее нормам качества, если с даты покупки не прошло еще пятнадцать дней. При этом у покупателя должен быть кассовый чек, подтверждающий покупку, или другой платежный документ.

Само изделие не должно иметь следы эксплуатации, потертости, сколы, трещины и другие изъяны. Покупатель должен убедиться, что упаковка, бирки и ярлыки, которые продавались вместе с

изделием, сохранены в первоизданном виде.

Основаниями для отказа от приобретенного изделия считаются неправильно подобранный размер, не тот цвет, не подходящий фасон или форма изделия, а также недовольство комплектацией, функционалом и характеристиками.

Покупатель может потребовать у продавца обмена, не устроившего его предмета покупки, на такое же изделие, которое подойдет ему по размеру, фасоне, форме или комплектации; обмена на любое другое изделие, которое ему подойдет или понравится с перерасчетом стоимости в большую или меньшую сторону; возврата потраченных денег, в случае если в магазине нет подходящего для замены изделия.

При этом, покупатель должен удостовериться, что изделие не входит в категорию товаров, которые не подлежат обмену или возврату по закону.

Чтобы отказаться от совершенной покупки, гражданин должен прийти с изделием в полной комплектации, документами и кассовым чеком в магазин, где была совершена покупка, найти руководителя магазина или старшего продавца и изложить ему суть проблемы. Продавец предложит покупателю составить заявление на возврат товара по определенному образцу.

Претензия составляется в двух экземплярах. Одна копия остается в магазине, а вторая уходит к покупателю с отметкой о принятии заявления к рассмотрению. Продавец должен поставить на экземпляре покупателя печать магазина, заверить ее своей подписью, указать дату принятия, свою должность и ФИО.

В претензии покупатель должен подробно изложить причины отказа от изделия и выдвинуть свои требования для урегулирования ситуации. Если продавец отказывается принимать товар и претензию, то покупатель может составить ее самостоятельно и направить заказным письмом с уведомлением.

**У продавца есть десять дней с момента получения претензии, для**

**того, чтобы предоставить покупателю письменный ответ с положительным или отрицательным результатом.**

Покупатель может претендовать на обмен изделия на аналогичное, замену на другой товар с перерасчетом стоимости в пользу одной из сторон, или возврат денег, потраченных на покупку. Стоит заметить, что возврат денег возможен только в том случае, если у продавца нет изделия, которое он мог бы предложить покупателю в качестве замены.

Но продавец может предложить покупателю дождаться поступления нужного товара на склад магазина, и потом произвести замену. Здесь выбор стоит за покупателем. Он может пойти навстречу продавцу и согласиться подождать изделие.

Или же потребовать расторжения договора купли-продажи и выплаты денег. Продавец обязан вернуть деньги в течение трех дней после обращения покупателя.

**Если продавец отказывается соблюдать установленные законом сроки или правила, то покупатель может обратиться в суд со всем имеющимся набором документов.**

Ему необходимо составить исковое заявление в адрес продавца, приложить к нему претензию на возврат, ответ продавца об отказе в удовлетворении претензии (если он есть), копии всех документов на изделие.

В случае, если требования покупателя являются обоснованными, суд вынесет решение в его пользу, а продавец будет обязан возместить все понесённые покупателем расходы и убытки. Для того, чтобы повысить вероятность положительного решения вопроса, покупателю рекомендуется обратиться за помощью в составлении иска к опытному юристу.

Есть категория товаров, которые покупатель не сможет обменять или вернуть, не имея для этого весомых оснований, в виде заводского брака, дефекта или существенного недостатка. Ознакомиться с подробным списком можно в Постановлении

Правительства № 55 от 1998 года.

**К ним относятся:**

- медицинские инструменты, приборы и препараты;
- лекарственные и профилактические средства;
- очковые и контактные линзы, растворы для обработки линз;
- средства для ухода за полостью рта, предметы личной гигиены;
- парфюмерия и косметика;
- все виды текстильной продукции: изделия из синтетики, трикотажа, шелка, льна, хлопка, шерсти и других материалов;
- товары, продаваемые метражом, например, кабели, провода, шнуры, полотна, кружево, тесьма, ленты, отделочные материалы, строительные материалы;
- чулочно-носочные изделия;
- нижнее белье и термобелье;
- кухонная посуда и другая столовая утварь, которая имеет прямой контакт с продуктами питания;
- бытовая химия, пестициды и нитраты;
- мебельные комплекты и гарнитуры;
- ювелирные изделия из драгоценных металлов и сплавов;
- изделия, инкрустированные натуральными и синтетическими камнями;
- транспортные средства бытового назначения: автомобили, моторные лодки, сельскохозяйственная техника, мотоциклы, мотороллеры, мопеды и другое;
- сложнотехнические товары для использования в быту, на которые установлена гарантия: телевизоры, чайники, утюги, электрические плиты, холодильники, стиральные машины, микроволновые печи, кухонные комбайны, мультиварки, цифровая техника и оптика, видеоаппаратура, аудиосистемы, смартфоны, навигаторы, коммуникаторы, электронные переводчики и многое другое.
- детские товары;
- игрушки на радиоуправлении или аккумуляторах;

- гражданское оружие и составные части к нему;
- растения;
- животные;
- печатные издания периодического и непериодического характера.