

Возврат и обмен технически сложного товара

У потребителей часто возникает вопрос: - Возможен ли возврат или обмен технически сложного товара, если он надлежащего качества?

Сначала необходимо уточнить, что относится к технически сложным товарам, перечень которых утвержден Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924.

В данный перечень включены:

1. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
2. Тракторы, мотоблоки, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
3. Транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем)
4. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями (мобильные телефоны).
5. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины
6. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления
7. Комплекты спутникового телевидения, телевизоры, игровые приставки с цифровым блоком управления
8. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование.
9. Холодильники, морозильники, посудомоечные, автоматические стиральные, сушильные машины, кофемашины, кухонные комбайны, электрические и газозлектрические плиты, варочные панели, встраиваемые микроволновые печи, роботы-пылесосы, кондиционеры, электрические водонагреватели.
10. Часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями
11. Бытовые электроинструменты.

Следовательно, требовать возврата денежных средств за технически сложный товар, либо его обмен, если он надлежащего качества НЕПРАВОМЕРНО.

Согласно статье 18 Закона «Закона о защите прав потребителей» в отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков 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:

1. Обнаружение существенного недостатка товара. Существенный недостаток – это недостаток, который проявляется неоднократно, возникает вновь после его устранения, либо на его устранение потребуются несоизмеримые затраты времени или расходы.

Пример: У смартфона в течение гарантийного срока сломалась фотокамера, телефон был сдан на ремонт, после ремонта недостаток проявился вновь.

2. Нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара. Ремонт товара определяемый в письменной форме не может превышать 45 дней;

Пример: Ноутбук был сдан на гарантийный ремонт. Ремонт продлился 50 дней.

3. Невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Пример: Телевизор находился на гарантийном ремонте 20 дней, спустя некоторое время был опять сдан на гарантийный ремонт, но уже по другому поводу. Второй ремонт длился 5 дней. После сдачи в ремонт в третий раз, при проведении работ было выяснено, что ремонт займет более 10 дней. В данном случае совокупность всех дней ремонта превысила 30 дней.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему уплаченную сумму в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей – Консультационного центра с использованием материалов СПС КонсультантПлюс

Возврат, обмен товара надлежащего качества

Не всегда наши покупки бывают удачными. И дело не только в качестве. Бывает, что купленная вещь не имеет изъянов, но не подходит по размеру или цвету, не вписывается в интерьер.

Право на обмен и возврат товара закреплено статьей 25 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обратите внимание! Причины – «не понравился», «не подошел», «подарили такой же», «осталось лишним» не являются основанием для отказа от товара.

Если продавец не сможет найти аналогичную продукцию, удовлетворяющую требованиям потребителя, он обязан в трехдневный срок вернуть деньги, полученные им в качестве оплаты.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества 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, а также имеется чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Исключение сделано для товаров, которые входят в перечень не подлежащих обмену и возврату, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55. В данный перечень включены:

- лекарственные препараты, товары медицинского назначения, средства личной гигиены;
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары (ткани, ленты, тесьма и др.);
- строительные материалы, отпускаемые на метраж;
- изделия бельевые, трикотажные, чулочно-носочные (нижнее белье, постельное белье, купальники и др.);
- одноразовая посуда и посуда из полимерных материалов;
- товары бытовой химии (средства для мытья, пасты, чистящие средства, стиральные порошки);
- мебельные гарнитуры и комплекты;
- изделия из драгоценных металлов и с драгоценными камнями;
- автомобили и мотовелотовары;
- технически сложные товары бытового назначения (фото и киноаппаратура, мобильные телефоны, электронные игрушки, холодильники, электроплиты, посудомоечные и стиральные машины, электробытовой инструмент, часы наручные и т.п.);
- гражданское оружие;
- животные и растения;
- непериодические издания (книги, брошюры, календари).

Вопрос-Ответ:

Вопрос. Купила лак для ногтей полуматовый, он мне не подошел, не блестит. Хотела поменять.

Ответ: Лак для ногтей является товаром бытовой химии, согласно Постановлению Правительства РФ № 55 возврату и обмену не подлежит.

Вопрос: Можно ли вернуть товар, приобретенный в интернет - магазине?

Ответ: Согласно ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства. Например, если Вы заказали украшение по индивидуальному дизайну, то возврат и обмен невозможен.

Вопрос: Можно ли обменять золотое кольцо, если оно не подошло по размеру?

Ответ: Нет. Вернуть или обменять ювелирное изделие невозможно, так как оно входит в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену.

Вопрос: Могу ли я обменять пуховик на больший по размеру, если ярлыки срезал продавец сразу в магазине?

Ответ: Нет. Так как при возврате товара должен быть сохранен товарный вид и все ярлыки. Не позволяйте срезать ярлыки без тщательной примерки и осмотра товара.

Вопрос: Возможно ли вернуть сотовый телефон (андроид, смартфон, айфон), если он не подошел по характеристикам.

Ответ: Нет. Данный вид телефона относится к технически сложным товарам, а именно к средствам беспроводной связи с сенсорным экраном.

Вопрос: Возможно ли обменять обувь, так как не подошла по размеру? Одевала один раз на непродолжительное время, в помещении.

Ответ: Обмен невозможен, так как товар был в употреблении.

*Информация подготовлена специалистами отделения по защите прав потребителей
– Консультационного центра с использованием материалов СПС КонсультантПлюс*

Обмен и возврат трикотажных бельевых изделий

Не редко мы покупаем нижнее и постельное белье, чулочно – носочные изделия, но только дома, оценивая купленную вещь, понимаем, что по каким – либо причинам она нам не подходит. Идем в магазин и хотим вернуть или обменять купленный товар, но получаем отказ. Возникает вопрос - правомерен ли отказ и что же делать в такой ситуации?

Статья 25 Закона «О защите прав потребителей» говорит нам, что у потребителя есть право на обмен товара надлежащего качества.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Но при этом есть категории товаров, на которые не распространяется действия этой статьи. Швейные и трикотажные изделия (бельевые, чулочно-носочные, постельное белье, нижнее белье) относятся именно к такой категории товаров, согласно Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 не подлежат обмену и возврату.

Что же относиться к швейным и трикотажным изделиям (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)?

Обратимся к ГОСТу - 17037-85 бельевое изделие – Швейное или трикотажное изделие для создания необходимых гигиенических условий тела и быта. ГОСТ -25296-2003 п. 4.1 **Бельевые изделия** включают в себя следующие виды: пижамы, ночные сорочки, нижние сорочки, пижамные брюки и куртки, пеньюары, ночные халаты, кальсоны, трусы, нижние юбки, купальники, купальные костюмы, пляжные комплекты и другие аналогичные изделия из тканей, нетканых полотен и других видов текстильных материалов. ГОСТ 31307-2005. **Постельное белье** - это пододеяльники, простыни, наволочки для подушек нижние и верхние, тюфячные и другие аналогичные изделия, в том числе детские.

Что считается чулочно-носочными товарами?

Определение им также дано в ГОСТ 17037-85. К чулкам-носкам относят изделия из трикотажа, надеваемые непосредственно на тело и покрывающие нижнюю его часть и (или) ноги, включая ступни. К таким товарам ГОСТ причисляет носки, колготы, гетры, чулки и полчулки, подследники.

Таким образом, ни нераспечатанные колготы, ни новенький купальник, ни пижаму в ненарушенной упаковке — если они просто разонравились — вернуть не получится. Возврат или обмен возможны только, если в этих товарах обнаружится брак. При этом следует руководствоваться статьей 18 Закона «О защите прав потребителей»

Рассмотрим несколько ситуаций:

1. Пляжная туника из плотного гипюра с вышивкой относится к невозвратным товарам?

В соответствии с ГОСТ 17037-85 купальный костюм – это костюм женский и для девочек, состоящий из бюстгалтера и трусов или плавков, предназначенный для купания. Пляжный комплект – это комплект швейной или трикотажной одежды, составной частью которого является купальник или купальный костюм, или плавки.

Пляжная туника – не относиться к пляжному комплекту, если её составной частью не является купальник или купальный костюм, или плавки. В таком случае возможен обмен или возврат.

2. Купила в магазине хлопчатобумажную майку женскую 44 размера. На следующий день продавец отказался обменять на размер больше. Разве майки без рукавов автоматически считаются нижним бельем?

Майка - трикотажная плечевая одежда без рукавов и застежки, покрывающая туловище частично или полностью, надеваемая непосредственно на тело. Все что надевается непосредственно на тело, является нижним бельем. Отказ в обмене товара правомерен.

Информация подготовлена специалистами Консультационного центра с использованием материалов СПС КонсультантПлюс