

## **Как правильно вернуть товар?**

**В прошлом выпуске мы начали изучать закон «О защите прав потребителей» и разобрались, когда не надо платить за разбитую вещь в магазине. В этом номере мы расскажем, в каких случаях можно вернуть купленный товар. Тут следует рассмотреть два варианта. Первый: приобретенная Вами продукция надлежащего качества, и Вы решаете ее сдать из-за того, что она Вам не нужна или по какой-то причине не подходит. Второй: Вы обнаружили брак, дефект, и возврат становится необходимостью. Для каждого случая свои сроки и процедура возврата.**

### **Качественная продукция, но надо вернуть. Что делать?**

Рассмотрим, как правильно поступить, если Вы хотите вернуть или обменять непродовольственный товар, полностью соответствующий заявленным характеристикам и не имеющий дефектов. Вы пришли домой, присмотрелись к купленному продукту и поняли, что он Вам не нравится или не подходит. Без каких-либо проблем Вы можете в 14-дневный период его вернуть или обменять. Срок отсчитывается со следующего дня после покупки. В этот период включаются выходные и праздничные дни. Но приобретенный Вами товар не должен иметь царапин, вмятин и прочих признаков повреждения, следов активной эксплуатации. То есть должен сохраниться такой вид, какой был в момент приобретения. Если имелись этикетки и пломбы, то они не должны быть сорваны. Необходимо также предъявить товарный или кассовый чек. В случае, если Вы его потеряли, и Вас не запомнили сотрудники магазина, можете воспользоваться помощью свидетелей, которые подтвердят, что Вы покупали товар.

### **Как быстро вернуть некачественный продукт?**

Что делать, если Вы приобрели товар ненадлежащего качества? Вернуть такой продукт всегда можно в течение гарантийного срока или срока годности. В случае их отсутствия Вы можете вернуть его в течение двух лет. Исключением являются сложные товары: их можно вернуть не позднее, чем через 15 дней после покупки. К ним относятся:

- всевозможные автотранспортные средства, летательные аппараты, снегоходы, катера;
- компьютеры;
- оборудование для навигации и беспроводной связи (навигаторы, мобильные телефоны);
- телевизоры, мониторы;
- цифровые фото- и видеокамеры;
- сложная бытовая техника: холодильники, посудомоечные машины, комбинированные духовые шкафы, стиральные машины.

Если Вы обнаружите поломку или дефект вышеперечисленной продукции по истечении 15 дней, то сможете потребовать у продавца произвести ремонт или заменить товар.

В случае покупки некачественного изделия кроме обмена и возврата денег Вы также можете рассчитывать на уменьшение цены продукции или бесплатный ремонт.

В свою очередь продавец может произвести экспертизу товара ненадлежащего качества, и если окажется, что он пришел в негодность по Вашей вине, Вам придется возместить продавцу понесенные им затраты на экспертизу и доставку.

#### **Что возврату не подлежит**

Но есть и перечень продукции, которую Вы не можете вернуть или обменять, если она надлежащего качества. Помимо перечисленных выше сложных товаров, которые можно вернуть только в случае несоответствия заявленному качеству, и то в определенный срок, возврату также не подлежат вещи, которые близко контактируют с телом человека, являются расходными материалами или предметами медицинского назначения. К ним относят лекарства и другие аптечные товары, продукцию, предназначенную для ухода за детьми, инструменты и предметы личной гигиены, линзы для очков, предметы санитарии.

Не подлежат обмену и возврату растения, рыбы, животные, текстиль и галантерейная продукция, продающаяся исключительно метражом (например, линолеум, ковровые дорожки и ковры, полиэтиленовая пленка, кабели, шнуры, ткани, тесьма, ленты, кружева, провода, сотовый поликарбонат и т.п.).

Нельзя вернуть такую продукцию, как мебель; парфюмерия и косметика; белье, чулки, колготки, носки, другой подобный трикотаж и швейная продукция; бытовые плавательные средства (лодки, яхты, катера, байдарки); сложная техника, используемая в быту (фотоаппараты, кинокамеры, газовые аппараты, электроприборы, принтеры, электромузыкальные инструменты, радиоэлектроника, бытовые станки для деревообработки и резки металла, игрушки с электронным содержанием); факсимильные устройства, телефонные аппараты.

Полный перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату, утвержден Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55.

Никита МАТРОНИН