**Возврат и обмен товара надлежащего качества**



  В Российской Федерации действует «Закон о защите прав потребителей», созданный специально для защиты прав и интересов широкого круга потребителей при возникновении конфликтных ситуаций между потребителем и продавцом. Если юридически грамотно разрешить конфликтную ситуацию, то результатом могут стать не только возвращенные за некачественный товар денежные средства, но и компенсация морального вреда. Однако, к сожалению, российские покупатели чаще склонны выбрасывать только что купленные, но уже не пригодные в пищу продукты, чем приложить хоть какие-то усилия для защиты своих прав. Такая позиция абсолютно не оправданна. В настоящее время все большее число продавцов признают законные права потребителей, если им об этих правах напомнить.

Многие потребители страдают от необоснованных и неправомерных действий продавцов именно в ситуациях, когда хотят вернуть или обменять товар надлежащего качества.

Если речь идет о товарах ненадлежащего качества, продавец хотя бы пытается решить ситуацию и рассмотреть возможные варианты, однако когда потребитель основывает свой возврат товара словами "не нравится", "не подходит", то количество незаконных отказов со стороны продавца (изготовителя) возрастает в значительной степени. При этом продавцы (изготовители) умудряются создавать свои, абсолютно не подтвержденные законодательством правила и доводить их до сведения покупателей всеми возможными способами, тем самым вводя их в заблуждение. Нередки случаи, когда продавцы незаконно сокращают сроки, установленные для возврата или обмена товара, обуславливают такой обмен (возврат) наличием дополнительных (не предусмотренных законом) условий или иным образом нарушают права потребителей.

Во избежание таких ситуаций необходимо заранее знать, какие именно права предоставлены потребителю в ситуациях возврата и обмена товаров надлежащего качества Законом о защите прав потребителей.

**В соответствии со ст. 25 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен.**

Однако, для того чтобы реализовать указанное право, потребителем должны быть соблюдены следующие условия:

 товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

 потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

**Может ли Потребитель сразу заявить, что хочет вернуть товар?**

Нет, не может. В соответствии с п. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы потребитель вправе только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

**Любой непродовольственный товар можно обменять?**

Нет. Обмену или возврату подлежат только те товары, которые не включены в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, неподлежащих обмену, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463.

**В каком виде можно вернуть товар?**

Обмен или возврат товара надлежащего качества может быть произведен потребителем в случае, если сохранены товарный вид и потребительские свойства товара.

Можно ли вернуть качественные пищевые продукты и лекарства? Не подлежат обмену (возврату) продавцу товары надлежащего качества, потребительские свойства которых существенно изменяются в течение короткого периода времени (скоропортящиеся пищевые продукты и лекарственные средства)

**Можно ли вернуть мебель, изготовленную по заказу?**

Нет. Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества в случае, если такой товар имеет индивидуально-определенные свойства (обладает конкретными, только ему присущими характеристиками), если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. В частности, не подлежат возврату товары, изготовленные продавцом по индивидуальному заказу потребителя.

**Можно ли вернуть товар со вскрытой упаковкой?**

Нет, если потребитель имел возможность произвести внешний осмотр товара без вскрытия такой упаковки.