

Возврат качественных и некачественных канцелярских товаров


*Материал подготовила юрисконсульт филиала ФБУЗ «Центр
гигиены и эпидемиологии в Омской области
в Исилькульском районе»
Золотова Елена Викторовна*

Согласно законодательству Российской Федерации, возврату и обмену подлежит не только некачественный товар, но и товар, соответствующий всем стандартам качества, если он не подошел покупателю по определенным причинам.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену утвержден Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463. Канцелярские товары в Указанный Перечень не входят, следовательно, их можно обменять даже при отсутствии недостатков. Однако необходимо также знать, что пунктом 14 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества определена группа товаров не подлежащих обмену или возврату, а именно непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

Согласно пункта 1 статьи 25 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "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. 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 товарный чек или кассовый 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.





В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара (пункта 2 статьи 25 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей«).

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

В случае отказа в удовлетворении требований потребитель имеет право написать требование по защите прав потребителей, отразив в нем свои претензии и отдать продавцу под роспись, если продавец откажется принять – направить почтой заказным письмом. При отказе в удовлетворении претензии потребитель имеет право обратиться в суд.

Кроме того, потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, согласно пункта 1 статьи 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" вправе требовать:





- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- принять отказ от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

В случае возникновения спорной ситуации потребителю следует обратиться с письменной претензией, один экземпляр которой остается у потребителя. Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 закона РФ «О защите прав потребителей»), требование о замене товара ненадлежащего качества — в течение семи дней (п. 1 ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).



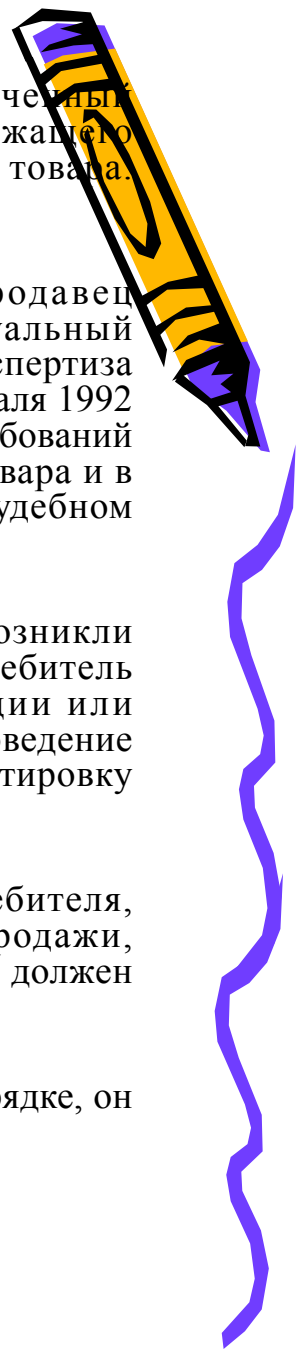
Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные [статьями 20, 21 и 22](#) Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Потребитель вправе написать претензию о защите своих прав как потребителя, согласно пункту 5 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463, продавец должен направить ему ответ в отношении заявленных требований.

В случае отказа потребителю в удовлетворении претензии в досудебном порядке, он имеет право обратиться в суд.



*По вопросам, связанным с защитой прав потребителей, обращайтесь в
Консультационный пункт, расположенный г. Исилюль ул. Ермолаева 49 тел.
(38173) 21-262, 8-913-62-68-812. Юрисконсульт Золотова Е.В.*

