



Департамент
финансов
города Москвы



ФИНАНСОВАЯ
ГРАМОТНОСТЬ
ГОРОДА МОСКВЫ

Правила обмена/возврата непродовольственного товара, приобретенного в офлайн-магазине

Права покупателя на обмен или возврат товаров регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». О порядке обмена/возврата непродовольственного товара, приобретенного в офлайн-магазине, читайте в наших карточках



Обмен и возврат товара надлежащего качества



Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный в течение 14 календарных дней, не считая дня покупки товара, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обязательным условием является отсутствие товара в употреблении/эксплуатации, сохранение его товарного вида, потребительских свойств, фабричных ярлыков и бирок

Если в магазине отсутствует аналогичный товар, подходящий для обмена, потребитель вправе требовать возврата уплаченных денежных средств или его замены, но позже, при поступлении в продажу, и на основании соглашения с продавцом. Продавец обязан незамедлительно **сообщить покупателю о поступлении аналогичного товара в продажу**



Обмену и возврату не подлежат:

- предметы личной гигиены
- лекарственные препараты
- парфюмерно-косметическая продукция
- бельевые, чулочно-носочные изделия
- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов
- бытовая химия
- неперIODические издания (книги, брошюры, альбомы)



Полный перечень таких товаров утвержден Правительством Российской Федерации



Возврат товара ненадлежащего качества

В случае обнаружения недостатков, которые не были оговорены продавцом при продаже товара, потребитель вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (модели, артикула)
- потребовать замены на товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков или возмещения понесенных потребителем (или иным лицом) расходов на их исправление
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченных денежных средств



Потребитель вправе предъявить указанные требования в отношении недостатков товара **в течение его гарантийного срока или срока годности.** Если такие сроки не установлены, то в течение двух лет со дня приобретения товара

Если недостатки обнаружены после окончания гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня приобретения товара, потребитель должен доказать факт наличия дефекта до его покупки. Как правило, в таких случаях требуется **проведение экспертизы**



Документы для обмена или возврата товара



Для обмена либо возврата товара наличие кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату, желательно, но не обязательно. В качестве доказательства можно представить выписку по банковскому счету, письмо по электронной почте о подтверждении оплаты или сослаться на свидетельские показания



В случае отказа продавца принять товар без чека потребитель вправе обратиться с заявлением к руководству магазина или для защиты своих прав в Роспотребнадзор



“

Если товар приобретался в торговой сети, то обменять или вернуть его покупатель вправе в любой торговой точке такого юридического лица. Если магазин открыт индивидуальным предпринимателем по франшизе, товар подлежит возврату только в том месте, где он приобретался. Именно поэтому важно сравнить данные юридического лица, куда потребитель планирует вернуть товар, с данными точки, где он приобретался. Информацию об адресах магазинов торговой сети можно уточнить на её официальном сайте



Наталья Пивкина

Эксперт Центра
финансовой грамотности
города Москвы