Что делать, если возникла необходимость вернуть товар?

Может оказаться, что приобретенный товар не подошел Вам по каким-то параметрам. Потребители могут вернуть товар, но только в определенных случаях.

Продавцом до потребителя обязательно должна быть доведена следующая информация о товарах:

- сведения об его основных потребительских свойствах; цена в рублях и условия приобретения;

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

- информация об обязательном подтверждении соответствия товаров.

При отсутствии указанной информации, потребитель вправе вернуть товар, даже если он не имеет недостатков.

Согласно ст. 25 Закона о защите прав потребителей, при покупке непродовольственного товара надлежащего качества потребитель вправе обменять его на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Произвести обмен непродовольственного товара надлежащего качества можно в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463.

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.

В случае, если товар для обмена отсутствует у продавца в день обращения, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы.

В отношении товара, приобретенного дистанционным способом (интернет-магазины), ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей предусматривает, что потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней. Обращаем Ваше внимание, если продавец вместе с заказом не вложил информацию о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Но если товар имеет индивидуально-определенные свойства и указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем, такой товар возврату не подлежит.