*Достаточно часто происходит так, что приобретя тот или иной товар, мы обнаруживаем, что он не подошел нам по размеру, фасону и т.д. Однако не все знают, что расстраиваться по этому поводу не следует.*

Согласно положениям статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретён, если указанный товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

*Право на обмен товара имеется у потребителя при соблюдении следующих условий:*

- приобретённый товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;

- имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Однако отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Перечень оснований, по которым потребитель может потребовать обмена товара надлежащего качества, является исчерпывающим. Товар может не подойти по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Другие причины не могут служить основанием для удовлетворения требования потребителя о замене товара надлежащего качества. При этом следует помнить, что обменять можно только непродовольственный товар.

Указанное требование может быть предъявлено только продавцу, у которого приобретен товар, ни изготовитель, ни импортер, ни уполномоченные представители такие требования удовлетворять не обязаны.

**Какие товары не подлежат обмену?**

Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену. *Этот Перечень включает следующие товары:*

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, медицинские изделия, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

3. Парфюмерно-косметические товары

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты

8. Мебельные гарнитуры бытового назначения

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям и мотовелотоварам, мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года

12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также инициирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию

13. Животные и растения

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)

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, которое удовлетворяется в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Так же по соглашению потребителя с продавцом возможен обмен товара при поступлении аналогичного товара в продажу. В этом случае продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

**Порядок действий потребителя**

Для удовлетворения любого из указанных выше требований необходимо обратиться к Продавцу с **письменной претензией**, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Рекомендуем приложить к претензии копии кассового или товарного чеков. Один экземпляр претензии необходимо ***вручить продавцу лично*** (в этом случае на втором экземпляре, который остается у Вас, он должен поставить отметку о принятии) либо ***направить по почте***, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться **в суд с исковым заявлением** для защиты своих прав и законных интересов.

|  |
| --- |
| **КОНСУЛЬТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР** |
| **ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ** |
|  |
| **Оказывает гражданам-потребителям бесплатные консультационные услуги в области защиты прав потребителей. Здесь Вы можете получить помощь в составлении претензий и исковых заявлений.** |
|  |
| **НАШ АДРЕС:** |
|  |
| **г. Саранск, ул. Дальняя, д.1А,** |
| **2 корпус, каб.241** |
|  |
| **Режим работы:** |
| **с 8.00 до 16.30** |
| **(понедельник – пятница)** |
|  |
| **8-8342-24-62-68** |
|  |
| **E-mail: kczpp@list.ru** |
| **TrueConf: kons\_center** |
|  |

|  |
| --- |
|  |
| **Единый консультационный центр** |
| **Роспотребнадзора** |
|  |
| **8-800-555-49-43** |
|  |
| **Федеральная служба по надзору** |
| **в сфере защиты прав потребителей** |
| **и благополучия человека** |
|  |
| **ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ** |
| **В РЕСПУБЛИКЕ МОРДОВИЯ»** |
|  |
|  |
| **ПАМЯТКА** |
| **ОБМЕН ТОВАРА**  **НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА**  2024 г. |