**О порядке возврата и обмена товаров надлежащего качества**

Все мы слышали фразу «Покупатель всегда прав!». Вероятнее всего, знаем о существовании закона, созданного специально для защиты прав и интересов потребителей. Возможно, кто-то его даже читал, но при этом не каждый представ­ляет себе, как этот закон работает. А на деле, если юридически грамотно защищать свои права как потребителя, 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 предпринять минимальные попытки для восстановления своих прав. Такая позиция абсолютно не оправданна. В настоящее время все большее число продавцов признают законные права потребителей, если им об этих правах напомнить.

Основным законом, регулирующим отношения в сфере защиты прав потребителей, является Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей).

Закон регулирует отношения между продавцом (изготовителем) и потребителем. Для целей указанного Закона под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение приобрести или приобретающий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Таким образом, каждый гражданин вправе защищать свои права как потребителя и применять для этой цели Закон о защите прав потребителей только в случае, если товар приобретается им для собственных целей, не связанных с извлечением прибыли.

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.

Согласно Закону о защите прав потребителей косвенно выделяются две большие группы прав, предусмотренных для покупателей:

**Первая группа** - права, которыми обладает покупатель в процессе выбора товара, т.е. до приобретения товара либо непосредственно в момент покупки. Эти права в равной степени распространяются на всех покупателей.

**Вторая группа** - права, которые можно реализовать лишь в случае приобретения товара.

***В соответствии со ст. 4 Закона*** ***о защите прав потребителей*** продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. Без сомнения, что при покупке продуктов питания или иных товаров никакого письменного договора не заключается, а следовательно, как правило, не оговариваются условия о качестве товара. В связи с этим необходимо руководствоваться п. 2 указанной статьи, который устанавливает, что при отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Например, если потребитель приобретает средство для мытья посуды, то он вправе рассчитывать, что указанным средством сможет качественно вымыть посуду. Таким образом, любой приобретаемый потребителем товар должен быть качественным.

***В соответствии с ст. 7 Закона*** ***о защите прав потребителей*** потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Если для безопасности использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя. Таким образом, товар должен быть безопасным.

***Согласно ст. 8 Закона*** ***о защите прав потребителей*** потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах. Указанная информация в наглядной и доступной форме должна быть доведена до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроках действия лицензии, а также информация об органе, выдавшем лицензию.

Факт отсутствия указанной информации или отказ в ее предоставлении по просьбе потребителя дает возможность предположить, что продавцом и в дальнейшем вряд ли будут соблюдаться требования действующего законодательства.

Вышеназванная информация должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя). Поэтому ссылки продавца на то, что всю информацию потребитель может получить в центральном (головном) офисе, магазине или просто в другом месте, могут также вызвать сомнения в надежности такого продавца.

Приобретая товар (особенно дорогостоящий или технически сложный), необходимо обратить внимание, указана ли в приложенных к товару документах информация о наименовании продавца, его месте нахождения или уполномоченной организации (уполномоченном индивидуальном предпринимателе), а также их фактический адрес. Данная информация пригодится в случае, если товар по каким-либо причинам не подойдет.

***В соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей*** изготовитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

**Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:**

* наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
* сведения об основных потребительских свойствах товаров, в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
* цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг);
* гарантийный срок, если он установлен;
* правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
* срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом о защите прав потребителей, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
* адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера);
* информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров;
* информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Вышеуказанная информация должна быть доведена до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров. Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров нормативным требованиям включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Напомним также, что в соответствии со ст. 8 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на информацию на русском языке об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах). Поэтому, если потребителю вручили инструкцию по эксплуатации без перевода на русский язык, это является серьезным нарушением закона. Если же продавец убеждает потребителя, что предлагаемый им прибор так прост в обращении, что инструкция вообще не нужна, потребитель вправе потребовать документ на русском языке или отказаться от покупки.

***Согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1037 с 1 июля 1998 года продажа на территории Российской Федерации импортных непродовольственных товаров без информации о них на русском языке запрещена.***

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Иногда продавец, нарушая требования законодательства, не предоставляет потребителю информацию, которую должен предоставить, на этот случай Закон о защите прав потребителей предусматривает ответственность продавца.

***В ст. 12 Закона о защите прав потребителей*** указывается, что если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. При отказе от исполнения договора потребитель обязан возвратить товар продавцу.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

Закон о защите прав потребителей прямо указывает, что при рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара. Если продавец настаивает, что хотя в правилах эксплуатации и отсутствуют те или иные положения, но они являются «общеизвестными или о них можно было догадаться и т.п.», то такие заявления продавца являются неправомерными, поскольку в Законе о защите прав потребителей четко определяется, что потребитель не обязан обладать специальными знаниями, чтобы правильно пользоваться товар.

Согласно  ст. 502  ГК  Российской Федерации и 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. Перечень оснований, по которым товар может не подойти потребителю, является исчерпывающим и расширительному толкованию не подлежит. Поэтому при обращении к продавцу необходимо ссылаться только на одну или несколько причин, которые перечислены выше. В противном случае потребитель рискует получить вполне обоснованный и законный отказ продавца удовлетворить требование.

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

В указанный срок включаются все выходные и праздничные дни, поэтому, если потребитель приобрел вещь, заведомо сомневаясь, подойдет ли она ему, лучше сразу определить день, являющийся последним (или предпоследним для предъявления требований об обмене). При этом следует учитывать, что в соответствии со ст. 193 Гражданского кодекса Российской Федерации, если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший за ним рабочий день. Таким образом, если 14 день попадет на воскресенье, то последним днем для предъявления претензий об обмене товара будет являться понедельник.

***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.***

Важным условием обмена или возврата товара надлежащего качества является отсутствие приобретенного товара в перечне товаров, не подлежащих обмену по вышеназванным основаниям.

***Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55.***

**В указанный Перечень включены следующие группы товаров:**

**1.** Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, 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 другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

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

**6.** Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования.

**7.** Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

**8.** Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

**9.** Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.

**10.** Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

**11.** Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки.

**12.** Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

**13.** Животные и растения.

**14.** Непериодические издания.

Однако, даже если все эти условия соблюдены, потребитель не может сразу заявить, что хочет вернуть товар, ведь в Законе о защите прав потребителей предусматривается право на обмен товара надлежащего качества, не подходящего потребителю по указанным выше причинам.

***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.***

Поэтому, если потребитель предъявляет требование, например о том, что приобретенная им блузка не подходит по размеру, продавец обоснованно может предложить потребителю такую же блузку другого размерного ряда и т.п.

Таким образом, потребителю до предъявления требования продавцу по вопросу обмена (возврата) товара надлежащего качества следует определить, согласуются ли его желания с правами, предоставленными действующим законодательством, и правами,  предоставленными продавцу. И только проанализировав вышеуказанные моменты, имеет смысл предъявлять четко сформулированное требование.