**Памятка №2: Порядок возврата и обмена товаров надлежащего качества**

Эта памятка объясняет порядок возврата или обмена товаров, которые не имеют недостатков, но по каким-либо причинам не подошли покупателю (например, по размеру, форме, цвету, габаритам и т. д.).

**1. Право на возврат или обмен товара надлежащего качества**

В соответствии со статьей 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель имеет право обменять товар надлежащего качества на аналогичный, если он не подошел ему по:

* размеру;
* фасону;
* расцветке;
* габаритам;
* комплектации.

**Важно**: обмен и возврат возможны, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства, товарный вид и пломбы, если они были предусмотрены.

**2. Сроки возврата и обмена товаров надлежащего качества**

Потребитель имеет право обменять товар в течение 14 календарных дней, не считая дня покупки. Если аналогичного товара нет в продаже на момент обращения, потребитель вправе:

* Подождать, пока товар поступит в продажу.
* Получить денежные средства в размере полной стоимости товара.

**3. Товары, не подлежащие возврату и обмену**

Закон содержит перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену, если они надлежащего качества (постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463). К таким товарам относятся:

* Лекарственные препараты;
* Бытовая химия;
* Косметика и парфюмерия;
* Товары, отпускаемые по метражу (ткани, кабели и пр.);
* Нижнее белье, чулочно-носочные изделия;
* Сложная бытовая техника (при наличии пломб и упаковки).

**4. Порядок обмена и возврата товара**

Чтобы обменять или вернуть товар надлежащего качества, покупателю следует:

* Обратиться в магазин с товаром, чеком и документом, удостоверяющим личность.
* Сообщить о желании обменять товар на аналогичный или вернуть деньги.
* Убедиться, что упаковка и товарный вид товара не нарушены.

Если продавец отказывается принять товар, несмотря на соблюдение всех условий, потребитель имеет право обратиться с жалобой в Роспотребнадзор или в суд.

**5. Примерный текст обращения для возврата товара**

*Продавцу ООО «Название магазина»*

*От Петровой Анны Викторовны*

*Адрес: г. Калуга, ул. Кирова, д. 20, кв. 15*

*Телефон: +7 (999) 987-65-43*

*Дата покупки: 01.11.2024*

*Наименование товара: Кофеварка «XYZ»*

*Уважаемый продавец!*

*01 ноября 2024 года я приобрела в вашем магазине кофеварку «XYZ». Товар надлежащего качества, однако он не подошел по размеру. Прошу вернуть мне уплаченную сумму в размере \_\_\_\_\_\_ руб. на основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**6. Полезные рекомендации потребителям**

* Всегда сохраняйте чек до истечения срока на обмен товара.
* Проверяйте перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату.

При отказе продавца требуйте письменный отказ, чтобы использовать его для дальнейших обращений.