**Памятка №8: Право на обмен товара надлежащего качества**

Эта памятка разъясняет, в каких случаях и как потребитель может обменять товар надлежащего качества, если он не подошёл ему по каким-либо характеристикам, например, по размеру, форме или расцветке. Порядок обмена регламентирован статьей 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

**1. Условия обмена товара надлежащего качества**

В соответствии со статьей 25 Закона потребитель вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар, если он не подошел ему по следующим характеристикам:

* Размер;
* Фасон;
* Цвет;
* Габариты;
* Комплектация.

**Важно**:

* Обмен возможен, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки и пломбы (при их наличии).
* Потребитель обязан предъявить документ, подтверждающий покупку (чек или иной аналогичный документ). Если чек утерян, факт покупки может быть доказан свидетельскими показаниями или иными способами.

**2. Сроки обмена товара**

Потребитель вправе обратиться с просьбой об обмене в течение **14 календарных дней** после приобретения товара, не считая дня покупки.

**3. Порядок обмена товара**

Если потребитель желает обменять товар, который соответствует условиям, ему следует:

* Придите в магазин, где был приобретён товар, с товаром, чеком и другими документами.
* Заявить о намерении обменять товар на аналогичный, подходящий по характеристикам.

Если в момент обращения нужного товара нет в наличии, потребитель может:

* Подождать, пока товар поступит в продажу;
* Оформить возврат денежных средств, если обмен невозможен в разумные сроки.

**4. Товары, не подлежащие обмену**

Существует перечень товаров, которые не подлежат обмену или возврату, если они надлежащего качества. Этот перечень утвержден постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 и включает:

* Лекарства и медицинские изделия;
* Косметические средства и парфюмерию;
* Текстильные товары (белье, носочно-чулочные изделия);
* Сложную бытовую технику (телевизоры, компьютеры, телефоны) при наличии пломб и упаковки;
* Продукты питания и товары, отпускаемые по метражу (ткани, кабели и др.).

**5. Пример заявления на обмен товара надлежащего качества**

*Заявление на обмен товара надлежащего качества*

*Продавцу ООО «Название магазина»*

*От Ивановой Ольги Петровны*

*Адрес: г. Калуга, ул. Гагарина, д. 24, кв. 10*

*Телефон: +7 (999) 111-22-33*

*Дата покупки: 10.11.2024*

*Наименование товара: Куртка зимняя «XYZ»*

*Уважаемый продавец!*

*10 ноября 2024 года я приобрела в вашем магазине куртку зимнюю «XYZ». Однако данный товар не подошел мне по размеру. На основании статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу обменять товар на аналогичный подходящего размера.*

*Приложения: копия чека.*

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

**6. Рекомендации потребителям**

* **Сохраняйте чек и упаковку товара** до истечения срока на обмен.
* **Проверяйте товар в магазине** — оцените, подходит ли товар по размеру, цвету и другим характеристикам, прежде чем покупать его.

**Ознакомьтесь с перечнем товаров, не подлежащих возврату**, чтобы избежать недоразумений.