

## Возврату и обмену не подлежат:

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 (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).
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 мототранспортные средства, 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 (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства).

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

13. Животные и растения.

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

**Требование большинства продавцов при возврате товара возвращать товар в упаковке — не законно.** Вы можете вернуть товар надлежащего качества при условии сохранности его потребительских качеств и товарного вида!

**Требования потребителя** о возврате уплаченной за товар денежной суммы подлежат удовлетворению в течение **3 дней** со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

## Основные права потребителя



Информационный буклет

## Основные права потребителя

- на качество
- на безопасность
- на информацию
- на возмещение ущерба

Законодательство защищает Ваши права и определяет механизмы реализации этой защиты. Знание своих основных прав поможет Вам правильно вести себя в ситуациях нарушений этих прав, с которыми – увы! – нам приходится сталкиваться слишком часто.

Ваше **право на качество** означает, что продавец должен передать Вам качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).

**Право на безопасность:** как потребитель Вы имеете право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Законом РФ «О защите прав потребителей»).

**Право на информацию:** потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продаётся, кто продаёт и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации Вы должны получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.

**Право на возмещение ущерба:** За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несёт ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если в договоре предусматривается ответственность в большом объёме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

**Срок службы, срок годности, гарантийный срок** - сроки ответственности. На товары (работу) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок.

Эти сроки — сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков), Вы можете предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Есть перечни товаров (работ), на которые срок службы (срок годности) должны устанавливаться в обязательном порядке. Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени Вы можете предъявить требования относительно товаров (работ) с неустановленными сроками. Если условия договора ущемляют Ваши права - они недействительны. Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п. 1ст.16 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если в результате исполнения такого договора у Вас возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объёме.

## Действия потребителя при обмене товара надлежащего качества

Согласно ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять товар надлежащего качества если указанный товар не подошел по: форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, комплектации.

**Потребитель** вправе обменять непродовольственный товар в течение **14 дней**, не считая дня покупки.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится если:

- ♦ Товар не был в употреблении;
- ♦ Сохранен его товарный вид;
- ♦ Сохранены его потребительские свойства;
- ♦ Сохранены пломбы;
- ♦ Сохранены фабричные ярлыки;
- ♦ Имеется кассовый или товарный чек;
- ♦ Имеется иной документ подтверждающий оплату указанного товара.

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

**Потребитель, знай** – обмену и возврату подлежат только непродовольственные товары надлежащего качества, не входящие в «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (Постановление Правительства № 55 от 19.01.1998г).