

Можно ли вернуть товар продавцу, если он не подошел по цвету и фасону?

Вопрос:

Я приобрела два одинаковых покрывала на кровати. Однако они не подошли по расцветке и фасону к интерьеру комнаты. Продавец отказывается возвращать деньги, утверждая, что такие товары не подлежат возврату и обмену. Имею ли я право на возврат денег?

Ответ:

Покрывала не относятся ни к одному из пунктов Перечня 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 января 1998 года № 55). Они включены в раздел «Продукция текстильной промышленности (без пряжей, тканей, нетканых материалов и трикотажных изделий)», подраздел «Галантерея текстильная» Общероссийского классификатора продукции, утвержденного постановлением Госстандарта России от 30 декабря 1993 года № 301. Следовательно, покрывала подлежат возврату и обмену.

В соответствии с положениями ст. 25 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», изначально у потребителя возникает право на обмен соответствующего товара на аналогичный подходящий товар. Возврат денег возможен лишь в том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Обмен или возврат возможны в течение 14 дней, не считая дня покупки. При этом обязательно, чтобы товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Может ли потребитель предъявить требования продавцу, если отсутствует товарный чек?

Ответ:

В соответствии с п. 5 ст. 18 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Товарный и кассовый чек являются документами, которые подтверждают факт заключения договора купли-продажи товара.

Согласно ст. 493 Гражданского Кодекса Российской Федерации помимо указанных документов к документам, которые подтверждают факт заключения договора, можно отнести также и другие документы, подтверждающие оплату товара. К таким документам может быть отнесена эксплуатационная документация, в которой сделана отметка об оплате. Соответственно, вместо товарного или кассового чека потребителем в подтверждение факта заключения договора могут быть представлены и другие документы, подтверждающие факт оплаты товара. Кроме того, согласно ст. 493 Гражданского Кодекса Российской Федерации отсутствие у потребителя указанных документов не лишает возможности потребителя ссылаться на свидетельские показания, которые подтверждают факт заключения договора и его условий.

Распространяются ли требования потребителя в случае обнаружения недостатков в товаре, купленного по распродаже?

Ответ:

Законодательство Российской Федерации в сфере защиты прав потребителей не предусматривает ограничений гарантийных обязательств перед покупателем в период проведения распродажи. Тем самым при обнаружении в товаре каких-либо недостатков покупатель не может быть ограничен в своих правах. При обнаружении недостатков потребитель вправе выдвинуть одно из требований п. 1 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- потребовать замены товара;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Таким образом, проведение распродажи является правом продавца, но не может быть основанием для отказа в удовлетворении законного требования потребителя.