 ***Право потребителя на обмен товара***

***надлежащего качества.***

В центр по информированию и консультированию потребителей участились случаи обращений по вопросу отказа продавцами в удовлетворении требования потребителя на возврат денежных средств при отказе от договора купли-продажи товара надлежащего качества. Потребители считают, что можно отказаться от товара надлежащего качества в 14 - дневный срок без указания причин, а так ли это в соответствии с законодательством?

Согласно положениям статьи 25 Федерального закона РФ «О защите прав потребителей», потребитель **вправе обменять** **непродовольственный товар надлежащего качества** на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретён, **если указанный товар не подошёл по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации,** в течение **четырнадцати дней**, не считая дня его покупки.

Потребитель изначально имеет право именно обменять товар**, требовать возврат денежных средств на начальной стадии обращения нельзя.**

Обмен товара производится при соблюдении следующих условий:

*С момента покупки прошло не более 14 дней*

*приобретённый товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки;*

*товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации*

*имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ, при их отсутствии можно ссылаться на свидетельские показания.*

**Другие причины не могут служить основанием для удовлетворения требования потребителя о замене непродовольственного товара надлежащего качества.**

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Данное требование удовлетворяется в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

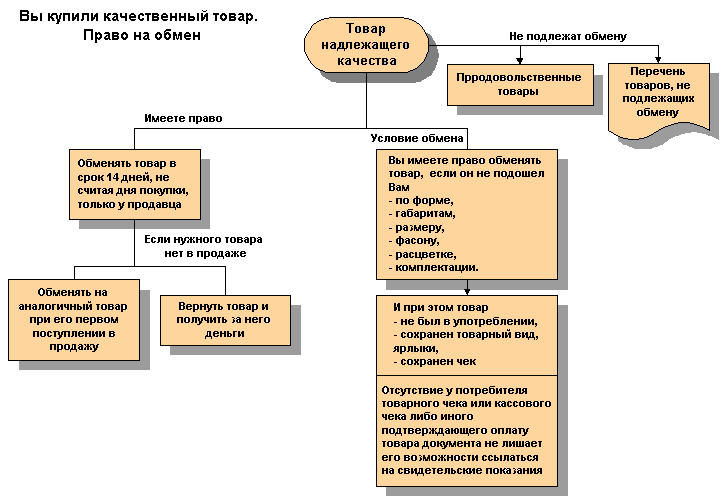
**Справочно!** Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену.

**Порядок действий потребителя при обмене товара надлежащего качества**

Для удовлетворения требования об обмене непродовольственного товара Потребителю необходимо обратиться к Продавцу с **письменным заявлением**, составленным в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. К заявлению прилагаются копии кассового, товарного чеков и иных документов, подтверждающих факт покупки товара. Заявление необходимо ***вручить продавцу.***

***Справочно: продавец- это организация, юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель.*** *Если продавцом является юридическое лицо, то можно вручить должностному лицу продавца,* в этом случае на одном экземпляре, который остается у потребителя, должностное лицо должно поставить отметку о принятии, либо ***направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении на юридический адрес***. Если продавцом является индивидуальный предприниматель, то заявление вручается только ему лично или ***направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении на адрес регистрации данного предпринимателя*** (адрес регистрации ИП можно получить по запросу в налоговой инспекции).

Если обмен товара не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления заявления, потребитель имеет право обратиться **в суд с исковым заявлением** для защиты своих прав и законных интересов.



Куда обращаться за консультацией: Центр по информированию и

консультированию потребителей,

адрес: Великий Новгород, ул. Германа, д. 29А, каб. 1,3,10;

**Тел.: (88162)-77-20-38, 73-06-77; Е-mail: zpp.center@yandex.ru**