**Вопрос:** *Приобрели детский комбинезон. Дома обнаружили, что ткань расползается (производственный дефект). В магазине, куда обратились на следующий после покупки день, в возврате денежных средств отказали, предложили зашить за их счет. Имею ли я право требовать деньги?*

**Ответ:** Да, имеете. В соответствии с ст.18 Закона «О защите прав потребителей» при приобретении товара надлежащего качества потребитель имеет право потребовать:

- возврата денежных средств;

- замены товара на аналогичный или другой с перерасчетом покупной цены;

- ремонта товара.

Обращаем внимание, в отношении товаров, на которые гарантийные сроки не установлены, потребитель [вправе](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_460140/e0449550c512c26e841f7eb5b84b85c51f388883/#dst100113) предъявить указанные требования, если недостатки товара обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю.

**Вопрос:**      *Приобрели карнавальный костюм для ребенка, но в детском саду сказали, что нужен другой. Можно ли обменять? Ребенок одевал костюм один раз, дома.*

**Ответ:**В данном случае обменять костюм не получится, так как костюм ребенок уже носил. Согласно ст.25 Закона «О Защите прав потребителей» потребитель имеет право на обмен товара, если   он не был в употреблении, сохранены ярлыки, этикетки.

**Вопрос:**       *Купил сыну в подарок планшет. Смогу ли вернуть в магазин, если он ему не понравится?*

**Ответ:**Нет. Планшет относится к технически сложным товарам. Согласно Постановления Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 данный вид товаров включен в перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену, если они надлежащего качества.

**Вопрос:**    *Приобрели рабочие тетради для класса и выяснилось, что нужны тетради другого автора. В магазине отказались принимать? Прав ли продавец.*

**Ответ:**В данной ситуации отказ правомерен. Согласно Постановления Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации) не подлежит возврату и обмену, если они надлежащего качества.

**Вопрос:**    *Купили ребенку мягкую игрушку - медведя, но он захотел другого цвета. Можем ли обменять?*

**Ответ:**Если игрушка не была в употреблении вы имеете право на обмен.

**Подведем итоги:**

Если мы хотим вернуть или обменять**товар надлежащего** качества, то нужно руководствоваться ст. 25 Закона «О защите прав потребителей».

Необходимо соблюдать следующие условия:

1. Товар не должен быть в употреблении (нет следов эксплуатации);
2. Сохранены все бирки, ярлыки, упаковка.
3. Обоснование отказа: товар не подошел по цвету, форме, фасону, размеру, комплектации.
4. Обратились в первые 14 дней, не считая дня покупки.
5. Товар, не включен в список товаров, не подлежащих возврату или обмену. Проверяем, подлежит ли данный вид товара обмену (возврату).
6. Имеется чек, подтверждающий покупку. При его отсутствии возможно ссылаться на свидетельские показания.

**Перечень детских товаров, не подлежащих обмену и возврату:**

* Предметы по уходу за детьми (соски, бутылочки, памперсы, зубные щетки, расчески, заколки, подушки для новорожденных и др.)
* Детское постельное белье, одеяла, пеленки;
* Детский трикотаж (трусы, маечки, пижамы), чулочно-носочные изделия (носки, чулки, гетры, колготы);
* CD, DVD для детей;
* Детские книжки, учебники, рабочие тетради;
* Детская косметика;

При возврате или замене товара **ненадлежащего качества**, необходимо руководствоваться ст. 18 Закона «О защите прав потребителей».

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки или другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены( от 7 до 10 дней);

-потребовать соразмерного уменьшения покупной цены (до 10 дней);

- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом (до 45 дней);

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы (до 10 дней).

Продавец обязан принять товар и провести проверку качества.

*Информация подготовлена специалистами*

*консультационного центра по защите прав потребителейФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области*

                *НАШИ КОНТАКТЫ:*

*г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113*

*тел.: 8 (395-2) 22-23-88,*

*г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408*

*тел.: 8 (395-2) 63-66-22,*

*е-mail:**zpp@sesoirkutsk.ru*