

Обмін та повернення товару - що вимагає законодавство

Згідно зі статтею 9 Закону України «Про захист прав споживачів» споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, в якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням.

Споживач має право на обмін товару **належної якості протягом чотирнадцяти днів**, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем. Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо **збережено його товарний вигляд**, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також **розрахунковий документ**, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Отже, обміну або поверненню підлягає тільки новий товар, який не має слідів використання: потертостей, забруднень тощо. Товар повинен бути повернутий у повному комплекті, з ярликом, в своїй оригінальній упаковці, з заводським маркуванням і супроводжуваними документами.

Матраци і меблі відповідної якості, виготовлені за індивідуальними параметрами, поверненню або обміну не підлягають. Матраци у вакуумній упаковці відповідної якості після відкриття упаковки поверненню або обміну не підлягають з причини втрати товарного вигляду. Гроші за **надані послуги** (збирання меблів, доставка, підйом на поверх) поверненню не підлягають. Доставка товару від споживача назад продавцю не входить в обов'язки продавця.

Для обміну або повернення товару належної якості покупець має надати продавцю:

- товар, що не був у вживанні;
- розрахунковий документ;
- упаковку, в якій доставлявся товар (за наявності);
- технічні документи до товару, виробничу етикетку/паспорт товару (за наявності).

Як повернути гроші за товар - порядок дій

За умовами повернення грошових коштів за товар належної якості, покупцеві необхідно виконати декілька дій:

- споживач звертається до продавця і пише заяву на повернення коштів. Як правило, в магазині є стандартний бланк повернення, в якому необхідно вказати персональні дані;
- споживач повертає придбаний товар в цілій упаковці і з повною комплектацією, зазначеною в технічній документації (техпаспорті);
- покупець надає розрахунковий документ (квитанцію) про покупку, товарний або касовий чек.

В який термін продавець зобов'язаний повернути гроші за товар

Відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» при поверненні товару належної якості розрахунки зі споживачем проводяться виходячи з вартості товару на момент купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються покупцеві **в день повернення покупки** (розірвання договору). Якщо у продавця (магазину) немає можливості повернути гроші відразу — виплати проводяться не пізніше, ніж через 7 днів з моменту отримання товару та письмової заяви на повернення.

Товари, що не підлягають обміну та поверненню

Держава захищає інтереси всіх своїх громадян, тому, щоб не порушувати права інших споживачів, які придбають повернуту ким-небудь продукцію, Кабінетом Міністрів України затверджено «Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню)».

У список «неповернення» потрапили:

- вся харчова продукція (їжа, напої, алкоголь, дитяче харчування тощо),
- тютюнові вироби,
- ліки, медичні інструменти, прилади та апарати,
- предмети санітарної гігієни.

Також обміну та поверненню не підлягають деякі непродовольчі товари:

- панчішно-шкарпеткові вироби,
- постільна та натільна білизна,
- косметика,
- парфумерія,
- товари для новонароджених,
- інструменти для манікюру і педикюру,
- ювелірні вироби,
- друкована продукція та інше.

Як покупець може повернути побутову техніку та електроніку

Процедура обміну і повернення побутової техніки, особливо великогабаритної (холодильник, пральна або посудомийна машина, духовка шафа, плита тощо) має низку особливостей. Зокрема, якщо під час доставки товару покупець зрозумів, що він йому не підходить (не вписується в інтер'єр, не підходить колір або габарити), він може від нього відмовитися. Однак за доставку техніки доведеться заплатити.

Для того, щоб повернути гроші за побутову техніку та електроніку, що була в експлуатації, навіть якщо йдеться лише про декілька днів, необхідно зв'язатися із сервісним центром, доставити товар до сервісу і чекати, поки вони перевірять збереження якісного стану техніки.

Що стосується мобільних телефонів і смартфонів – відповідно до законодавства телефон без браку і несправності можна повернути в магазин протягом 14 днів.

Достатньою підставою для відмови повернути споживачу гроші за телефон є перепрошивка пристрою, установка сторонніх додатків або наявність в пам'яті смартфона користувацького контенту - фотографії, музика, відео. Крім того, якщо з телефону були здійснені дзвінки сумарною тривалістю більше 5 хвилин - пристрій назад у магазин не приймуть.

Якщо огляд не виявив ніяких підстав для відмови в прийомі телефону назад в магазин на реалізацію, покупець може або повернути свої гроші, або обміняти смартфон на новий, в тому числі з доплатою.

Як обміняти/повернути одяг і взуття

Повернути споживачу гроші за речі, які не сподобалися, або обміняти їх на інший товар, можна за умови, що взуття та одяг не були в експлуатації та повернені в непошкодженому і незабрудненому вигляді. У заміні взуття/одягу на нові речі (поверненні грошей) продавець може відмовити, якщо:

- з моменту купівлі товару, що не має суттєвих недоліків, пройшло більше 14 днів,
- продукція, що повертається, не є новою (помітні сліди носіння, потертості, дефекти),
- при перевірці якості товару виявлені ознаки стороннього втручання (спроба ремонту) або порушені інші умови гарантійного обслуговування,
- комплектація товару, що повертається, є неповною (втрачені якісь елементи одягу або взуття),
- відсутній розрахунковий документ (квитанція, товарний або касовий чек), який підтверджує факт придбання товару.

Чи може покупець повертати взуття із дефектами

Якщо дефекти виявилися під час гарантійного терміну (наприклад, відклеїлася підошва тощо) покупець може вимагати у продавця проведення гарантійного ремонту, адже такі недоліки виникають з вини виробника.

Відповідно до ч.1 ст.8 Закону України «Про захист прав споживачів» покупець має показати продавцеві розрахунковий документ про оплату товару та скласти заяву на здійснення гарантійного ремонту. В разі

доведення істотного недоліку продавець має повернути споживачу кошти або, за бажанням споживача, замінити товар на аналогічний.

Таблички у взуттєвих магазинах на зразок «Товар обміну не підлягає» неприпустимі та є доказом порушення прав споживачів. Обов'язок продавця - прийняти товар неналежної якості у споживача та задовольнити його вимоги, як передбачено ч.5 ст.8 зазначеного Закону.