

Актуальные вопросы потребителей в преддверии нового года.

Вопрос: *Заказала на WB и Ozon большое количество подарков к Новому году. Но теперь понимаю, что от части из них придется отказаться. Как вернуть ненужные мне товары, и буду ли я платить за отказы? Кроме того, некоторые товары я оплачивала заранее. В течение какого времени мне вернут деньги?*

Ответ: Согласно ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей» Вы вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства.

Если при заказе на сайте продавца указана информация «отказ и возврат – 0 руб.», то за возврат удерживать денежную сумму с Вас не должны.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня отказа потребителя от товара.

Вопрос: *Приобрела в подарок детские ползунки и боди. Они не подошли по размеру. Заменить мне отказались, хотя с момента покупки прошло всего три дня. Могу ли я потребовать деньги?*

Ответ: В соответствии ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Однако, существует перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату по основаниям, указанным выше, утвержденный Постановлением Правительством Российской Федерации от 31.12.2020. В него входят в том числе и трикотажные бельевые изделия, к которым относятся детские боди и ползунки. Таким образом, отказ о замене товара был правомерен. Соответственно, у Вас отсутствует право на возврат денежных средств.

Вопрос: *Приобрел искусственную ель заранее. На чеке было прописано – гарантия 3 мес. После установки перед праздником обнаружил, что не все светодиоды на концах веток светятся. В магазине вернуть денежные средства отказались, так как я приобрел ель два месяца назад.*

Ответ: В данном случае продавец не прав. Так как, товар оказался ненадлежащего качества, то в данном случае, в течение гарантийного срока, потребитель имеет право предъявить одно из требований, предусмотренных ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», а именно: возврата денежных средств, замены товара на аналогичный либо с перерасчетом покупной цены, безвозмездного устранения недостатков. Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и провести проверку качества.

Вопрос: *Хотим заказать сладкие подарки для всего класса. На что лучше обратить внимание?*

Ответ: В первую очередь лучше покупать сладкий подарок в местах организованной торговли: в магазинах, супермаркетах, официальных рынках, на сайтах у проверенных продавцов.

При покупке внимательно изучите маркировку продукта, в которой должно быть:

- содержание на русском языке;
- знак обращения продукции на рынке Таможенного союза — ЕАС;
- информация о предприятии-фасовщике;
- данные о массе нетто и составе;
- сведения о средней пищевой ценности 100 г (калорийность, содержание белков, жиров и углеводов);
 - сведения о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов;
 - рекомендации или ограничения по использованию, если товар может причинить вред здоровью потребителей;
 - дата фасовки;
 - срок годности; Срок годности устанавливается по самому скоропортящемуся продукту из набора.
 - условия хранения, в том числе после вскрытия упаковки.

Второе, на что обращаем внимание, — сама упаковка. Коробка должна быть целой, иметь пиктограмму в виде рюмки и вилки, обведенных в кружок (это значит, что упаковка предназначена для контакта с пищевой продукцией). Если в сладком наборе есть игрушка, она должна быть в упаковке,

Подарок можно вернуть или заменить, если он оказался некачественным. Если возникли сомнения, требуйте у продавца документы, подтверждающие качество и безопасность всех составляющих компонентов подарка, а именно декларации соответствия, транспортные накладные.

Вопрос: *Дома, при примерке карнавального костюма обнаружился брак. Продавец отказался принять товар, решив, что недостаток возник по моей вине, кроме того был утерян чек. Я не согласен с продавцом о причинах возникновения недостатка и имею ли право предъявить требования в магазин, если утерян чек?*

Ответ. 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.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара. Однако, если Вы не согласны с результатом проверки качества, то вправе потребовать от продавца проведения независимой экспертизы, но только в том случае, если на товар установлен гарантийный срок. Если гарантийный срок не установлен, то бремя доказывания возникновения недостатков лежит на покупателе.