

ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ
ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

ПОТРЕБИТЕЛЬ!
ЗНАЙ
СВОИ ПРАВА!



www.zpp.rostov-gorod.ru

**Статья 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»
Право потребителя на обмен товара надлежащего качества**

1. 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.

(в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

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

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

(в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации.

2. 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. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу. Продавец обязан незамедлительно сообщить потребителю о поступлении аналогичного товара в продажу.

(п. 2 в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

**ПЕРЕЧЕНЬ
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 г. N 55

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары)

(п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

(п. 4 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

(п. 6 в ред. Постановления Правительства РФ от 22.06.2016 N 568)

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
(в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.
(п. 9 в ред. Постановления Правительства РФ от 19.09.2015 N 994)
10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).
(в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 06.02.2002 N 81, от 27.05.2016 N 471)
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
(п. 12 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)
13. Животные и растения.
(п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Образец претензии

Директору (ООО, ЗАО, ОАО, ИП)

место нахождения:

344 ____, г. Ростов-на-Дону.

ул. _____

от потребителя: _____

344 ____, г. Ростов-на-Дону,

ул. _____

Контактный телефон:

Адрес электронной почты:

Претензия

« ____ » _____ 20__ года, я приобрела на рынке «Звездный» в бутике № ____ платье, стоимостью 2000.00 рублей.

После примерки платья дома, я поняла, что мне данный фасон не идет. В связи с этим я обратилась к продавцам с требованием расторгнуть договор купли-продажи и вернуть мне стоимость платья. Мне было в этом отказано. Из других представленных моделей и фасонов платьев на Вашей точке мне ничего не подходит и не нравится.

На основании ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе в течение 14 дней 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.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

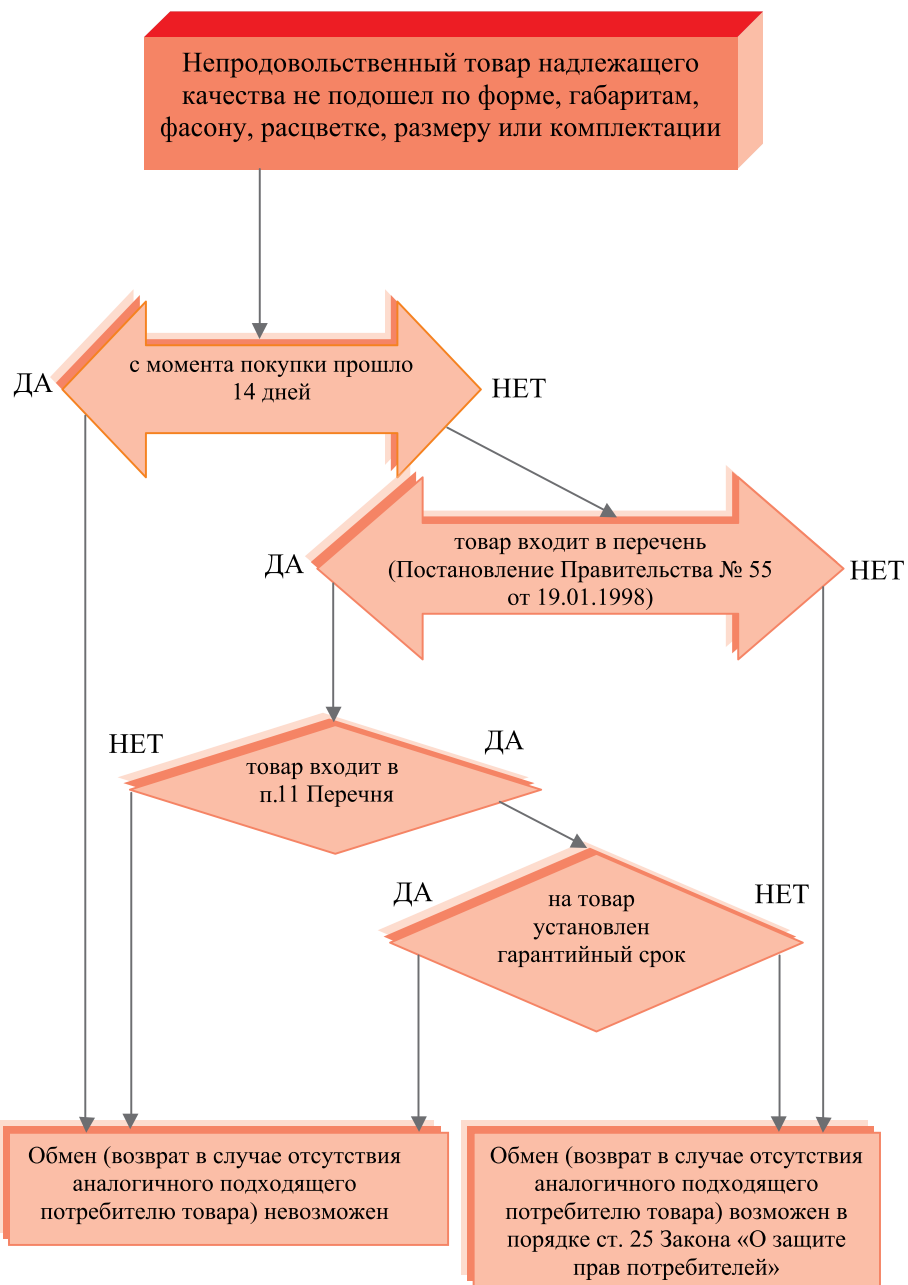
В связи с этим, требую: расторгнуть договор купли-продажи платья и вернуть мне его стоимость в размере 2000.00 руб. в течение 3 дней с момента получения настоящей претензии.

В случае невыполнения моих законных требований, я оставляю за собой право обратиться в суд, где буду требовать не только возмещения убытка в размере стоимости покупки, но и уплаты неустойки в размере 1% от стоимости покупки за каждый день просрочки исполнения моего требования, указанного в претензии, а также компенсации морального вреда, причиненного мне незаконными действиями на основании ст.15 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ответ на мою претензию прошу дать письменном виде в течение 10 дней.

« ____ » _____ 20__ г. _____
(подпись)

Право на обмен товара надлежащего качества - ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей»



СПИСОК АДРЕСОВ, ТЕЛЕФОНОВ ОРГАНИЗАЦИЙ, КУДА МОЖЕТ ОБРАТИТЬСЯ ПОТРЕБИТЕЛЬ ДЛЯ ЗАЩИТЫ СВОИХ ПРАВ

1. Департамент экономики города Ростова-на-Дону Отдел туризма и защиты прав потребителей

Адрес для корреспонденции: 344002, г. Ростов-на-Дону,
ул. Б.Садовая, 47

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. Советская, 55,
каб. № 9, 10

Прием граждан: понедельник-пятница: 10-00 – 17-00 час

Перерыв: 13-00 – 14-00 час.

Телефоны: 251-98-10, 251-57-28

Сайт: www.zpp.rostov-gorod.ru

2. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) по Ростовской области

Почтовый адрес: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, 17

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, 17

Прием граждан: понедельник-пятница: с 09-00 – 18-00 час.

Перерыв: 13-00 – 14-00 час.

Телефон: 251-74-17

Телефон горячей линии: 8-800-100-74-17

Электронная почта: master@61.rospotrebnadzor.ru

Сайт: www.rospotrebnadzor.ru

3. Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области

Почтовый адрес: 344017, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 31

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 31

Прием граждан: понедельник-пятница 09-00 – 18-00 час.

Телефоны: 282-82-64, 282-82-63

Электронная почта: zpp@rpnodon.ru

4. ФУГЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» Консультационный центр для потребителей

Почтовый адрес: 344000, г. Ростов-на-Дону,

пр. Космонавтов, 29, каб. 2

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, 29, каб. 2

Прием граждан: понедельник-пятница 09-00 – 18-00 час.

Перерыв с 13-00 до 14-00

Телефон: 235-19-00

Электронная почта: zpp@donses.ru

УВАЖАЕМЫЕ ПОТРЕБИТЕЛИ!

На сайте www.zpp.rostov-gorod.ru
для вас создан специальный сервис «Тестирование».
Здесь вы сможете проверить свои знания Закона РФ «О защите прав потребителей», убедиться, что сможете принять правильное решение и самостоятельно отстаивать свои права потребителя.

**ПРОЙДИ ТЕСТ!
УМЕЙ ОТСТОЯТЬ СВОИ ПРАВА!**

The screenshot shows the website interface for consumer protection in Rostov-on-Don. At the top, there is a search bar and a 'Войти' (Login) button. The main header features the site's logo and name, along with a contact number: 8 (863) 251-98-10. Below the header is a navigation menu with categories: ВИДЕОМАТЕРИАЛЫ, ВЕБНАРЫ, НАШИ КОЛЛЕГИ, О НАС, and ФОРУМ. A secondary row of buttons includes МЕРОПРИЯТИЯ, БИБЛИОТЕКА ПОТРЕБИТЕЛЯ, ЭКСПЕРТИЗА, ПОЛЕЗНАЯ ИНФОРМАЦИЯ, and НОВОСТИ. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Новости', contains three news items: one about a competition on November 1, 2016, one about a regulation on October 11, and one about palm oil on October 7. The right column, titled 'Слоган дня', features a quote: 'Твой меч и щит - Закон и право. Так постоем за качество товара!' and a survey question: 'В каких сферах деятельности чаще всего нарушались Ваши потребительские права?'. The survey lists various service categories with radio buttons for selection. At the bottom, there is a footer with icons and links for 'Паззлы потребителей', 'Составить претензию', 'Банк данных судебных решений', 'Обучающая программа', and 'Тестирование'.

2016 год