Распространенные заблуждения потребителей.

Чаще всего, заблуждения потребителей возникают из неверного толкования норм закона «О защите прав потребителей» (далее – Закон о ЗПП), консультаций непрофессиональных юристов, или в результате мнения обывателей.

1. Одно из основных заблуждений покупателей - *«Я могу вернуть любой товар в течение четырнадцати дней без объяснения причин»*.

Однако, существует перечень товаров, которые не подлежат обмену или возврату, если они надлежащего качества. Данный перечень устанавливается Постановлением Правительства РФ.

В него включены следующие товары: для новорожденных, профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, предметы личной гигиены, текстильные товары, парфюмерно-косметические, бытовая химия, комплекты мебели, ювелирные изделия, авто и мототранспорт, бытовая техника, книги, животные и растения.

Для товаров, не входящих в указанное Постановление, Закон о ЗПП, в первую очередь, устанавливает обязанность продавца обменять возвращаемый товар на другой. При этом, 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 (п.1 ст.25 Закона о ЗПП).

Как мы видим, в данной норме не содержится причина – «не понравился», «не понадобился», «передумал». Продавец вправе выяснить, что именно в товаре вас не устраивает.

И только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже, вы имеете право получить обратно деньги.

2. *«Продавец обязан сразу же вернуть деньги».* Это не так. Требование потребителя о возврате уплаченной за качественный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара (п.2 ст.25 Закона о ЗПП).

Если товар ненадлежащего качества, продавец обязан принять его на проверку качества. Для возврата денежных средств продавцу, при подтверждении наличии недостатка, дается десять дней (ст.22 Закона о ЗПП).

3. *«Нельзя вернуть товар, приобретенный со скидкой или на распродаже».* На данные товары распространяются те же самые нормы Закона о ЗПП. Если товар оказался с дефектом, продавец так же обязан его принять обратно, даже если он был на распродаже. Исключение — если вас заранее предупредили о недостатке, то есть товар был уценён **именно из-за заранее оговоренного недостатка**, соответственно в этом случае вы не сможете требовать возврата денег или обмена из-за указанного недостатка.

4. *«Если гарантия на товар закончилась, то придется ремонтировать за свой счет».* В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента (п.5 ст.19 Закона о ЗПП). То есть, доказывать, что товар испортился не по Вашей вине, должны именно Вы, например, обратиться к независимому эксперту. Если экспертиза докажет, что брак в товаре носит

производственный характер, Вы вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков, а так же убытки по проведению экспертизы.

5. *«Сдавать товар ненадлежащего качества на гарантийный ремонт или возвращать надо обязательно с упаковкой».*

Не стоит годами хранит коробки из-под бытовой техники, мобильных телефонов и других товаров. В статье 18 Закона о ЗПП указано, что в случае, когда покупатель возвращает товар и хочет получить назад деньги, продавец вправе потребовать вернуть товар. Про упаковку в законе ничего не сказано, поэтому если Вам будут отказывать в возврате неисправного товара на этом основании — знайте, что продавец неправ.

Знайте свои права и будьте готовы их отстаивать. Самые простые знания Закона «О защите прав потребителей» защитят Вас от наиболее распространенных ошибок. Потребительская грамотность позволяет потребителю самостоятельно оценить законность действий продавца, диагностировать нарушение своих прав и выбрать оптимальный способ их восстановления.

Данная информация подготовлена консультационным центром по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области», носит просветительский характер и не заменяет официальную юридическую консультацию.
E-mail: zpp@sesoirk.irkutsk.ru
Октябрь 2026 г.