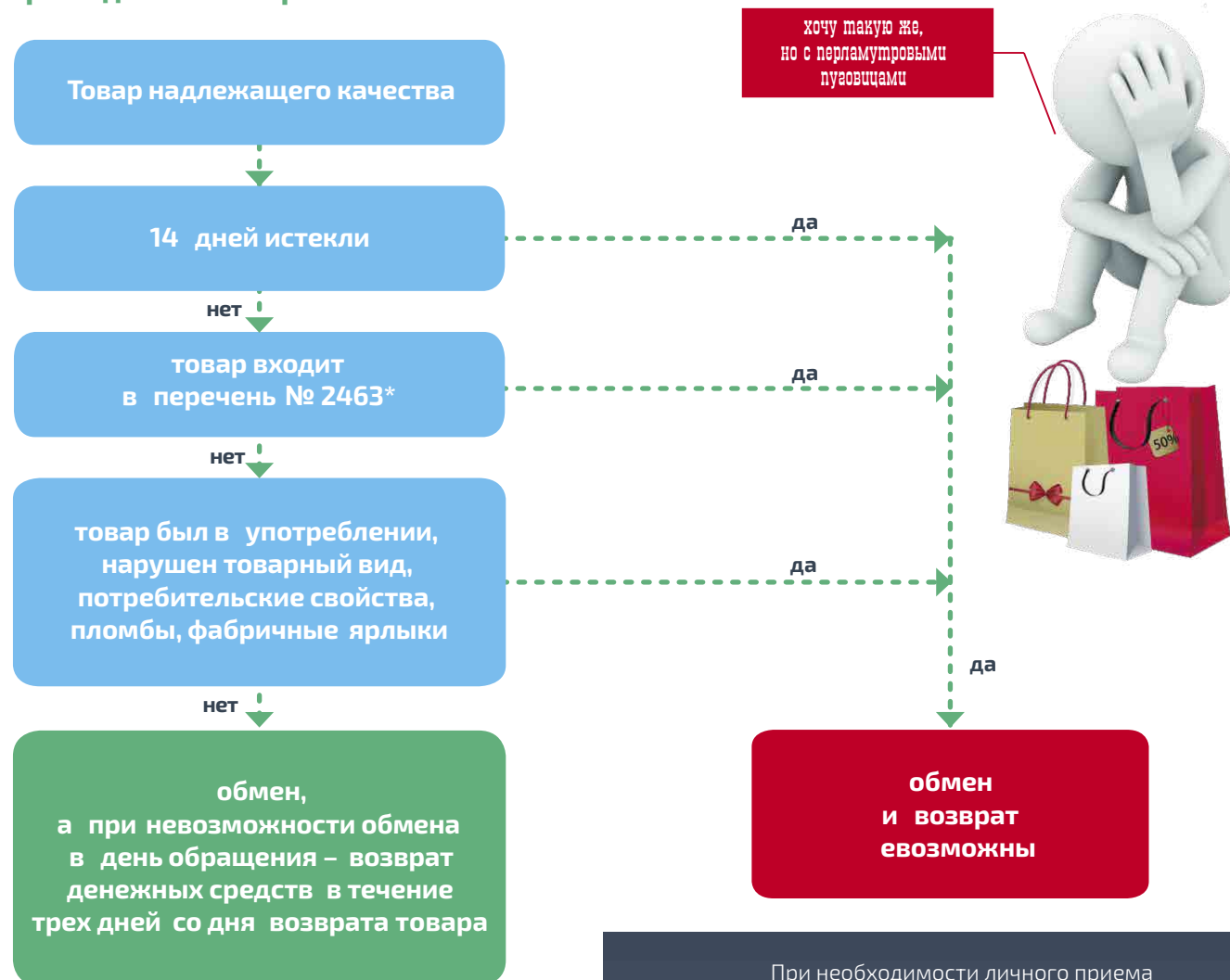


Алгоритм действий потребителя



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

Что должен знать
потребитель
об обмене (возврате)
товара
надлежащего
качества?

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена актуальная информация для потребителей.



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в Минторг РБ по адресу:
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703
с 9.00 до 18.00 по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00

Телефон «горячей линии»
8 (347) 218-09-78

ПАМЯТКА
ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2026

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**.

Обмен товара надлежащего качества возможен в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

По соглашению сторон обмен товара возможен при поступлении аналогичного товара в продажу.

Обмен возможен только если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки.

Отсутствие у потребителя товарного чека, или кассового чека, либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.



Вернуть денежные средства за товар надлежащего качества возможно только при отсутствии аналогичного товара в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Требование потребителя о возврате денежных средств подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата товара.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену

(постановление Правительства Российской Федерации от 30 мая 2026 г. № 657)

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

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

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - лента, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провод, шнур, кабель), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровое покрытие и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины.

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).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебельные гарнитуры бытового назначения.

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни, инвестиционные драгоценные металлы и монеты из драгоценных металлов.

10. Автомобили, самоходные машины и мотовелотовары, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, коробка передач и мост к ним), мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ, а также прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года.

12. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).