

В мае 2026 года в одном из магазинов г. Горно-Алтайска потребитель приобрел детские сандалии.

В тот же день придя домой, покупатель обнаружил, что обувь не подошла ребенку по размеру и оказалась мала. На следующий день потребитель обратилась в указанный магазин с просьбой обменять данную обувь на аналогичную другого размера, но необходимой обуви в магазине не оказалось.

Далее потребитель обратилась к продавцу с требованием о расторжении договора купли-продажи и возврата денежных средств, на что получила отказ.

Специалисты отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай разъяснили потребителю его права и помогли подготовить письменную претензию, по результатам рассмотрения которой предприниматель вернул потребителю денежные средства в полном объеме. Вопрос был благополучно разрешен в досудебном порядке.

Уважаемые потребители, напоминаем. В соответствии со статьей 27 Декрета Высшего Государственного Совета Союзного государства № 6 «О единых правилах в области защиты прав потребителей» (принят в г. Минске 06.12.2024) 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 14 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.

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 3 дней со дня возврата указанного товара.

Аналогичные правила содержатся и в статье 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Согласно пункту 6 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, в случаях если настоящими Правилами предусмотрена обязанность продавца по предоставлению потребителю кассового или товарного чека, такая обязанность признается исполненной также при направлении потребителю кассового или товарного чека с помощью электронных и иных технических средств, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Кроме того, отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

Специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по вопросам защиты прав потребителей по телефону 8(38822) 6-42-41 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу - до 16-45.