

## *Правила обмена и возврата*

Существует документ - "Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации", утвержденный Постановлением Правительства Российской Федерации 19 января 1998 г. №55. В этом перечне присутствует и мебель, к которой относятся матрасы.

Соответственно, если изготовленный матрас/кровать не имеет недостатков при передаче потребителю и соответствует заявленным характеристикам, то он не может быть возвращен или заменен после покупки.



### *Можно ли отказаться от матраса после его получения?*

В соответствии с п.1 ст.25 Закона о защите прав потребителей "Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек или кассовый чек, выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром. Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством Российской Федерации."

В соответствии с ГОСТом 19917-93 кровати, матрасы и наматрасники относятся к категории непродовольственных товаров длительного пользования "Мебель для лежания и сидения". На основании Постановления Правительства №55 от 19.01.98г. (в редакции от 01.08.2005г.) кровати, матрасы и наматрасники надлежащего качества не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, фасона, расцветки или комплектации. Возврат матраса надлежащего качества возможен по соглашению с продавцом в течение 14 дней, только если матрас не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства,

пломбы, фабричные ярлыки. Однако отказать Вам в обмене и возврате матраса Продавец имеет полное право.

### ***Можно ли отказаться от матраса, купленного в интернет-магазине?***

В случае, возникновения необходимости возврата товара, приобретенного в интернет-магазине, необходимо помнить о следующем:

- Если Вы заказали товар в интернет-магазине, но по какой-то причине передумали его покупать, то в любой момент до получения товара Вы имеете право от него отказаться, основываясь на: Постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» № 612 от 27.09.2007; Письмо Роспотребнадзора «О контроле за соблюдением Правил продажи товаров дистанционным способом» № 0100/10281-07-32 от 12.10.2007; Письмо Роспотребнадзора «О пресечении правонарушений при дистанционном способе продажи товара» № 0100/2569-05-32 от 08.04.2005.

При этом, покупатель должен возместить продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора (497 статья ГК РФ). К таким действиям может относиться доставка товаров. Также, потребитель вправе отказаться от товара в течение семи дней после его получения. А в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (статья 26.1. Закона «О защите прав потребителей»).

## ***Можно ли отказаться от матраса/кровати/наматрасника нестандартного размера?***

Отдельно стоит рассказать о заказе кровати, матраса или наматрасника нестандартного размера.

В соответствии с п.4 ст.26 Закона «О защите прав потребителей», Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

То есть с точки зрения закона при приобретении кровати, матраса или наматрасника нестандартных размеров (или внутреннего наполнения) и надлежащего качества вернуть его будет нельзя независимо от способа приобретения.

Так же необходимо сказать, что требование Продавца внесения 100% предоплаты за «нестандарт» совершенно законно, и призвано обезопасить Продавца от отказа Покупателя приобретать товар, изготовленный по указанным Покупателем размерам.

Усадка стеганного полотна в зависимости от вида утеплителя и верхний тканей составляет ориентировочно от 4% до 10%. Покладка 4-5% усадки, матрасная стежка 4-5% на 100г синтепоне.

## ***Какие допустимые отклонения в размерах могут быть?***

Необходимый размер матраса можно узнать либо в «Паспорте изделия» вашей кровати, либо на ярлыке Вашего старого матраса, либо взять рулетку и провести замер самостоятельно, измерив матрас от чехла до чехла

Напомним, что отклонения по высоте в пределах 15 мм, а для матрасов с облицовочными материалами на основе многослойных воздушных полотен с высокой (пышной) стежкой 25 мм не являются браком!

ГОСТ 19917-2014 «Мебель для сидения и лежания. Общие технические условия»

Принимая во внимание всё выше написанное, товар необходимо тщательно проверять во время передачи. Это касается и комплектности заказа, и внешнего вида изделий. Если при приемке товара никаких недостатков не обнаружено, необходимо поставить подпись в товарной или товарнотранспортной накладной. Это и будет являться подтверждением передачи товара и отсутствия претензий.

***Если упаковка вскрыта и матрас использовался менее 14 дней?***

Претензия на возврат матраса надлежащего качества с вскрытой упаковкой может быть не удовлетворена.

Дело в том, что возврат осуществляется при условии, что приобретенный товар не эксплуатировался.

Именно по этой причине упаковка изделия должна быть целой. Все наклейки или ярлыки должны находиться на «заводских» местах. Вскрытая упаковка может быть квалифицирована как факт, что матрасом пользовались по прямому назначению. В таком случае претендовать на возврат или обмен будет невозможно.

***Могу ли я отказаться от матраса, если я обнаружила брак при получении?***

Если при получении матраса Покупатель обнаружил брак (например, разорванную ткань матраса или вылезавшую наружу металлическую

пружину), то в этом случае он вправе отказаться от получения бракованного матраса с составлением Акта об отказе принятия бракованного матраса с обязательным указанием на конкретный брак.

Если деньги за матрас уплачены, то можно написать заявление о замене матраса на матрас надлежащего качества, либо о возврате денежных средств, уплаченных за матрас в течение 10 дней с момента обращения (ст. 22 ЗоПП)

***Могу ли я получить новый матрас, на период ремонта или замены приобретённого мною матраса?***

На основании постановления Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463 матрасы входят в перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара.

***Если у меня на матрас возникла аллергия что делать, могу ли я поменять матрас?***

До приобретения матраса необходимо обратиться к врачам аллергологу или иммунологу для определения Вашей индивидуальной предрасположенности к аллергии. Аллергия может быть на матрас. А может на порошок стиральный или освежитель воздуха, на гель для душа или синтетическую одежду, на пыль домашнюю или библиотечную, на пылесосную ещё бывает. Аллергия на всё, что угодно может быть. А поскольку матрас надлежащего качества относится к категории товаров, не подлежащих обмену и возврату, вернуть его по причине аллергической реакции на его компоненты нельзя.

*Наличие запаха не считается производственным дефектом – он выветривается за 2-4 недели при периодическом проветривании помещения. Для ускорения процесса ортопедический матрас можно пропылесосить.*



**Царство Морфея™**  
ФАБРИКА УДОБНЫХ МАТРАСОВ