

Головна » Життя » Суспільство

Навіть якщо є чек. Які товари не можна повернути в магазин і куди скаржитися покупцям

17:11 15.05.2026 Пт

🕒 3 хв

Як впливають на продавців, які відмовилися прийняти товар?



КАТЕРИНА ГОНЧАРОВА



ЄВГЕН БУЛІМЕНКО ЕКСПЕРТ



Родина в супермаркеті Миколаєва (фото: Getty Images)



Обирайте перевірене - додайте РБК-Україна до улюблених джерел у Google

Для повернення товару в магазини часто діє "правило 14 днів", але далеко не кожен покупок можна повернути. Існує чіткий перелік продукції – від ліків до індивідуальних замовлень "під розмір".

Як зрозуміти, чи підлягає ваш товар обміну, і що робити, якщо магазин незаконно відмовляє вам у поверненні коштів? Про це в коментарі для РБК-Україна розповідає адвокат і магістр права **Євген Буліменко**.

Читайте також: [Неякісний товар чи послуга? Як подати скаргу і захистити свої права](#)



НОВИНИ



Зеленський анонсував нові "далекобійні санкції" проти Росії

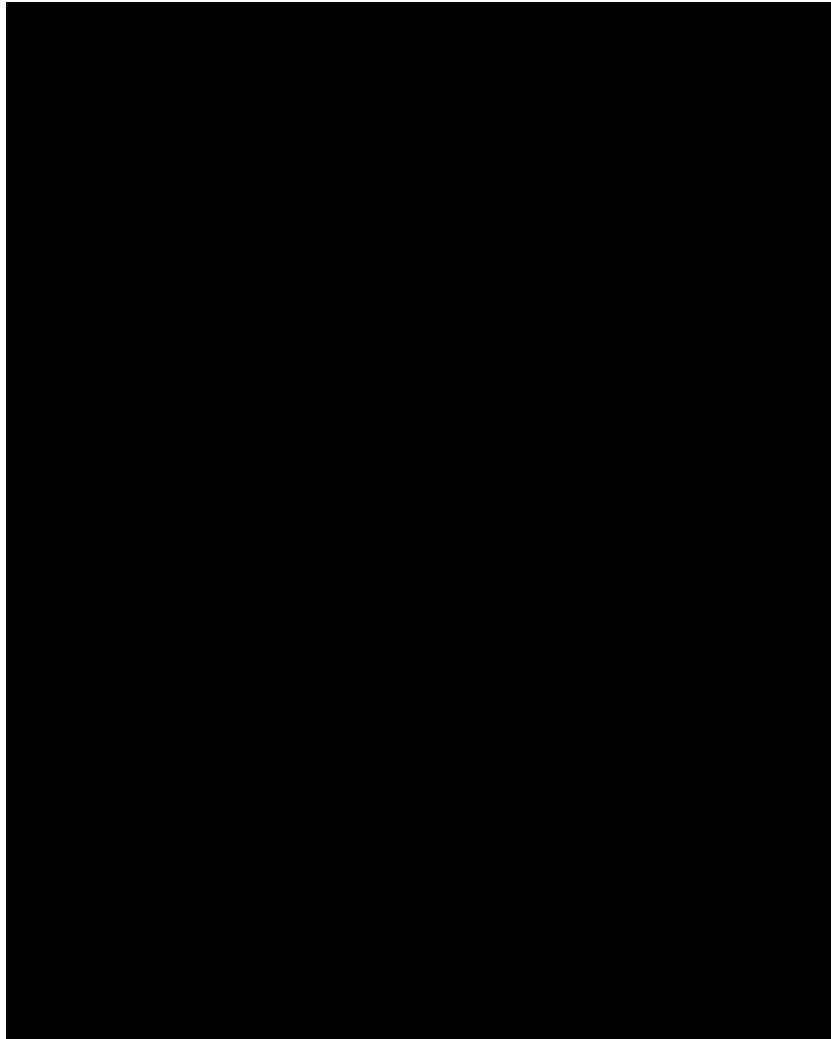
АНАЛІТИКА



Юлія Акімова
керівниця рубрики Надзвичайні події
"Я не готовий до війни" – це відмазка. Прийди, а ми навчимо": інтерв'ю з бійцем Шаманбату



- **Законодавча база:** обмеження на повернення встановлені Законом України "Про захист прав споживачів" та постановою КМУ № 1243.
- **Індивідуальний підхід:** речі, виготовлені під замовлення або розкроєні під конкретний розмір, обміну не підлягають.
- **Гігієнічний бар'єр:** косметику, засоби особистої гігієни та розпаковані товари, що впливають на охорону здоров'я, повернути неможливо.
- **Харчові продукти та ліки:** ці категорії товарів не можна повернути за замовчуванням.
- **Механізм захисту:** в разі неправомірної відмови магазину єдиним дієвим способом впливу є скарга до Держпродспоживслужби.



*Які товари в українських магазинах не можна повернути?
(інфографіка РБК-Україна)*

Які товари в магазинах не підлягають поверненню?

Перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню), визначено частиною п'ятою ст. 5 Закону України "Про захист прав споживачів", каже адвокат Євген Буліменко.

"Серед іншого, до таких товарів відносяться товари, виготовлені за індивідуальним замовленням споживача; товари, які швидко псуються або втрачають свої споживчі властивості; товари, придбані в запакованому вигляді та розпаковані споживачем, внаслідок чого порушено гігієнічні та інші властивості товару, пов'язані з охороною здоров'я, або властивості цифрового вмісту", – пояснює юрист.

Крім загальних норм закону, існує деталізований список, затверджений урядом наприкінці 2024 року, який включає повсякденні речі.

Крім того, перелік товарів, що не підлягають обміну (поверненню), затверджено постановою Кабінету Міністрів України від 1 листопада 2024 р. № 1243.

"Сюди відносяться харчові продукти; лікарські засоби; засоби особистої гігієни (зубні щітки, щітки для волосся, пензлики для вій чи нігтів, помазки для гоління, щітки для особистої гігієни, манікюрні, педикюрні інструменти та інші подібні товари), косметична продукція та мийні засоби без захисної упаковки, яка перешкоджає вільному доступу до таких товарів; товари, нарізані або розкроєні під розмір, визначений споживачем", – уточнює експерт.

Куди скаржитись, якщо відмовляються прийняти товар?

Якщо товар не входить до вищезгаданих списків, має товарний вигляд і якщо ви зберегли чек, а продавець все одно відмовляє у поверненні, юрист радить звертатися до спеціалізованих держорганів.

"Якщо продавець відмовляється обміняти (повернути) товар, який підлягає обміну (поверненню), споживачеві необхідно звернутись із скаргою до Держпродспоживслужби. Таку скаргу можна подати поштою на адресу територіального органу Держпродспоживслужби або електронною поштою", – наголошує Євген Буліменко.

Сьогодні існує кілька зручних каналів для подання такого звернення, включаючи цифрові сервіси та гарячі лінії.

Гарячу лінію (Call-центр) за телефонами (044) 364 77 80, (050) 230 04 28", – підсумовує адвокат.

Раніше у Держпродспоживслужбі пояснили, [як захистити права при замовленні їжі онлайн](#) і вберегтися від неякісних замовлень.

Також ми писали, що споживачу можна зробити у випадках, якщо [продавець відмовляє в оплаті картою](#).



Важливо: Цей матеріал має виключно ознайомчий характер і не є юридичною консультацією. РБК-Україна не несе відповідальності за дії, вчинені на основі цієї інформації. У разі потреби в правовій допомозі або тлумаченні законодавства рекомендуємо звернутися до кваліфікованого юриста.



Не пропустіть головне! Підпишіться на наші оновлення в Google!

Або читайте нас там, де вам зручно!



Більше по темі:

Держпродспоживслужба

Магазини

Товари

Юридичні поради

Реклама

НОВИНИ

Новини України
Війна в Україні
Економіка
Світ
Надзвичайні події

ПОЛІТИКА

БІЗНЕС

Економіка
Фінанси
Авто
Tech
Енергетика

АНАЛІТИКА

Статті
Інтерв'ю

ЖИТТЯ

Гроші
Зміни
Освіта
Суспільство

РОЗВАГИ

Шоу бізнес
Поради
Гороскопи

LIFESTYLE

Психологія
Їжа
Подорожі
Здорове життя
Мода та краса

[Про компанію](#)[Редакційна політика і стандарти](#)[Як стати нашим автором](#)[Правила користування](#)[Правова інформація](#)[Політика конфіденційності](#)[Контакти](#)[Команда](#)[Вакансії в РБК-Україна](#)[Розмістити рекламу](#)

Інформаційний портал «РБК-Україна» має тримовну версію (українську, російську та англійську), головна сторінка portalу - <https://www.rbc.ua>. Фотографії, зображення належать їх правовласникам. Всі фотографії на Порталі, авторами яких є журналісти «РБК-Україна», розміщені на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International. Редакція «РБК-Україна» може не поділяти точку зору авторів. Оціночні судження не підлягають спростуванню та доведенню їх правдивості. За достовірність та зміст реклами відповідальність несе рекламодавець. Матеріали, позначені плашкою: «Прес-релізи», «Спецпроект», «Партнерський матеріал», «Promo», «Благодійність», «Резонанс» розміщуються на правах реклами і призначені, як правило, для осіб, які досягли 21-річного віку. «Новини компанії» - це інформаційний формат, що охоплює новини, події та оголошення, пов'язані з діяльністю компанії, базуються на пресрелізах, які випускають самі компанії, і за які редакція не несе відповідальність. Онлайн-медіа «РБК-Україна» призначене для осіб віком від 21 року.

© LLC «UBT MEDIA», 2006-2026.