

Обмен и возврат книг согласно законодательству



Книги и печатные издания относятся к типу товаров, которые нельзя обменять или вернуть в течение 14 дневного срока после покупки, если на продукции не обнаружены дефекты, недостатки или откровенный брак. Но, все же, есть основания, которые позволяют обратиться к продавцу, если покупка оказалась неудачной.

Каким образом покупатель может сдать книгу обратно в магазин или поменять ее на другую?

Книга относится к непродовольственной продукции. К тому же, книжные издания редко бывают некачественными и не могут потерять своих прямых характеристик и назначения. В связи с этим, поменять или вернуть книжную продукцию зачастую достаточно сложно.

Большую роль при возврате или обмене книги играет само отношение продавца к своим покупателям. Многие продавцы лояльно относятся к подобным просьбам покупателя и без проблем идут навстречу в решении спорного вопроса.

Согласно действующему законодательству, можно обратиться к продавцу с вопросом замены или возврата товара в течение 14-дневного срока после совершения покупки.

Предмет покупки можно сдать обратно в магазин с просьбой поменять его на другой, если он не подошел по размеру, фасону, габаритам, форме, цвету, комплектации или иным качественным характеристикам.

Учтите, что для обмена одного товара на другой, нужно сохранить предпродажный внешний вид изделия, оно не должно иметь следов эксплуатации, потертостей, повреждений или других дефектов.

Для обмена или возврата нужно прийти в тот магазин, в котором была совершена покупка, предъявить продавцу чек, подтверждающий покупку и само изделие. Если чек не сохранился, не отчаивайтесь. В качестве подтверждающего документа можно представить продавцу любой другой платежный документ на эту покупку, или же воспользоваться показаниями свидетелей.

Дальнейшее развитие событий будет уже как раз зависеть от продавца. Если магазин предполагает такое лояльное отношение к покупателям, то он пойдет навстречу и произведет обмен. При этом он оценит внешнее состояние сдаваемой книги, проверит чек, сверив его с базой продаж, если есть такая возможность, а после вынесет свое решение.

Здесь важно понимать, что вероятность обмена качественной книги достаточно мала, так как законодательно продавец имеет полное право отказать в этой просьбе. Поэтому такие вопросы лучше всего обсуждать с продавцом до совершения покупки, а уже потом расплачиваться за товар.

Другая ситуация складывается в том случае, если в купленной книге был обнаружен брак или дефект.

К браку в книге можно отнести:

- Отсутствие одной или части страниц в книге.
- Смазанный шрифт, который мешает при чтении и не позволяет полноценно использовать изделие по назначению.
- Неправильная нумерация страниц или опечатки.
- Отличие текста произведения по содержанию, а также по другим параметрам, указанным на обложке.

Если книга была испорчена продавцом, после того, как он уже пробил чек покупателю, он должен на месте сообщить об этой

проблеме и решить вопрос на месте.

Столкнувшись с одной из вышеприведенных ситуаций, необходимо прийти в магазин, найти старшего продавца или управляющего и объяснить суть возникшей проблемы.

Продавец предложит заполнить заявление на возврат некачественной продукции по определенному образцу. В заявлении нужно подробно описать причину обращения в магазин, описать найденные недостатки, предъявить свои требования в четкой форме без иносказаний, а также указать название товара в том виде, как оно представлено в чеке на покупку.

Продавец вправе отправить некачественную книгу на экспертизу для того, чтобы определить по какой причине произошел дефект, и нет ли здесь вины покупателя. Требуйте присутствия на проведении проверки качества, если сомневаетесь в честности продавца.

Если в результате экспертизы будет подтверждено, что дефект является заводским браком, то покупатель обязан удовлетворить предъявленные требования.

Обращаясь в магазин с жалобой на качество приобретенной книги, можно рассчитывать на следующие варианты разрешения вопроса:

- Вернуть книгу обратно в магазин, расторгнув договор купли-продажи и забрав затраченные деньги.
- Обменять некачественное издание на аналогичное, но без дефектов.
- Обменять книгу на другое произведение хорошего качества с перерасчетом стоимости и выплатой разницы в свою пользу или пользу продавца.

Помните, что для обмена или возврата книги дается двухнедельный срок после совершения покупки. Обращаться нужно именно в тот магазин, где была совершена покупка, даже если это сеть филиалов. Продавец может потребовать чек на совершенную покупку, поэтому об этом необходимо задуматься

заблаговременно.

Законом «О защите прав потребителей» четко регламентирован список печатных изданий, которые нельзя вернуть обратно в магазин, если в них не обнаружен брак, дефект или недостаток.

- Книги
- Периодические издания
- Брошюры
- Листовки
- Альбомы
- Карты
- Календари
- Аудиокниги или музыкальные книги
- Книги, которые были проданы по уценке, если уценка была связана с дефектом, о котором покупатель был предупрежден.

В части книжных магазинах можно увидеть объявление в предкассовой зоне или на входе о том, что книжная продукция не подлежит обмену или возврату.

Может возникнуть ситуация, когда продавец отказывается в законных требованиях, ссылаясь на данное объявление и на то, что покупатель был оповещен об этом заранее, даже если есть результат экспертизы, который подтверждает наличие заводского брака.

В этом случае, пишите претензию в адрес магазина-продавца и обращайтесь в общество защиты прав потребителя, где жалоба будет рассмотрена и будет вынесено справедливое решение.