

Обмен и возврат одежды согласно закону о защите прав потребителей



Ситуации, когда после покупки одежды возникала необходимость ее замены, случались с каждым человеком. Иногда потребителю новое приобретение не подходит по фасону или просто не нравится.

Тогда идите в магазин и сдавайте все, что не пригodiлось. Существует культура обмена или возврата вещей, если на то есть основание. Практически всегда приходится рассчитывать на силу Закона, который сегодня установил права и обязанности продавца и покупателя.

Как вернуть или обменять одежду надлежащего качества?

Статья 25 Федерального Закона «О защите прав потребителей» (далее Закон) оговаривает условия обмена или возврата одежды хорошего качества, которая не подошла по размеру, фасону или цветовой гамме. При этом срок сдачи не должен превышать две недели с момента оплаты и передачи товара в руки потребителю.

В таком случае покупателю дается право обмена любой одежды, ему не подошедшей. Сохраните приобретенную вещь в надлежащем виде. Фабричные ярлыки и этикетки должны быть в целости. Не допускается использование вещи. Обратно ее никто не примет.

Для подтверждения факта покупки предоставьте в торговый центр фискальный чек. Но последнее условие необязательно. Закон разрешает сдавать продукцию без чека, а вместо него — использовать инструкцию по руководству, штрих-код или

свидетельские показания.

Но одной устной просьбы по обмену/возврату одежды недостаточно.

Закон обязывает покупателя оформить письменное заявление, в котором должны быть указаны следующие сведения:

- наименование торговой организации, ее реквизиты;
- Ф.И.О., место жительства и контактные телефоны заявителя;
- название товара и его цену;
- требования к продавцу, причины обмена;
- дата проведения процедуры купли-продажи;
- время составления заявления и личная подпись;

Объяснение причин, вынудивших покупателя к обмену, строго регламентировано правилами. При этом данный список основных из них также определен, и за его рамки лучше не выходить.

Уважительными являются следующие мотивы:

- брак в одежде;
- не соответствие размеру, фасону или форме, расцветке;
- не полная комплектность.

Заявление составляется в двух экземплярах, заверяется личными подписями представителями продающей и покупающей стороны и печатью магазина.

После принятия условий письма к исполнению реализатор должен осуществить процедуру обмена на другое изделие или возврата денег. Для возвращения финансов реализатору дается срок не более, чем 3 суток.

Правила возврата одежды несоответствующего качества практически аналогичны процедуре замены или возврата качественной продукции.

Одежду, не раздумывая, возвращайте при обнаружении следующих

недостатков:

- наличии пятен, разрывов на материале;
- неисправных застёжках, молниях;
- отсутствии пуговиц;
- несоответствии кнопок и отверстий;
- дефектных кнопок;
- неровных строчках;
- провисающих и вытягивающихся ниток;
- не прошитых деталях.

Некоторые продавцы в случае, когда одежда относится к дорогой продукции, могут не соглашаться с доводами покупателя. Тогда для разрешения спора понадобится заключение независимых экспертов.

Возвратить одежду без товарного чека вполне возможно, но процесс несколько усложняется. Покупателю в качестве доказательства приобретения товара именно в данном магазине потребуются инструкция, штрих-код или показания свидетелей, присутствовавших при заключении сделки. В совокупности документы содержат всю информацию о товаре, продавце, дате приобретения и цене.

Если в результате переговоров стороны достигнут взаимного соглашения, то покупателю все равно придется оформлять заявление по выше приведенной схеме, т.е., как при обмене или возврате вещи надлежащего качества при наличии фискального чека. Заявление необходимо для проведения бухгалтерского учета, как и акт о потере документа, подтверждающего факт покупки.

Все эти действия способствуют возврату денежных средств или обмену бракованной одежды на качественную и аналогичную по фасону и другим параметрам.

Перечень товаров надлежащего качества, которые невозможно вернуть назад в магазин, достаточно обширный. Из одежды в этот список включены изделия из трикотажа, белье, чулочно-носочная

продукция. Вся другая одежда подлежит обмену или возврату.