

Подлежат ли цветы возврату и обмену согласно закону?



Живые цветы – товар очень непредсказуемый. Случается, купишь букетик, а он на следующий день поник, так и не успев дожить до назначенного срока. Доказать же быструю порчу цветов невозможно.

Но специалисты в области защиты прав потребителя считают, что пришедшие в негодность цветы вернуть в цветочный магазин вполне реально. В соответствии со статьей 18 Закона «О защите прав потребителей» цветы отдать обратно продавцу получится при наличии существенных дефектов.

Но для этого следует ответить на такие вопросы:

- что считается дефектом;
- каким образом и как правильно выполнить возврат растений;
- какие требования необходимо соблюсти.

Можно ли вернуть цветы обратно в магазин?

Закон “О защите прав потребителей” прописывает продукцию продовольственной и непродовольственной группы и условия ее возвращения, как при сохранении надлежащего качества, так и при его отсутствии.

Кондиционные изделия возвращают продавцу, если:

- с момента приобретения вещи не прошло больше 14 суток. Сам день покупки при этом не учитывается;
- товар не устраивает потребителя по размеру, фасону, комплектации;

- на приобретенный продукт у клиента остался кассовый чек. При его потере возможно взятие свидетельских показаний у человека, находившегося в момент сделки рядом с покупателем;
- цветы сохранили свой товарный вид;
- остались целыми бирки, ярлыки и этикетки на купленном изделии;
- вещь не находилась в употреблении, то есть ее не стирали, не гладили;
- отсутствуют царапины, дыры, сколы и другие повреждения.

При возвращении подобного материала клиент может ожидать от продавца:

- обмена аналогичного товара или возвращения уплаченной суммы;
- обмен на похожее изделие, но по другой цене, иной марки, производителя, только с перерасчетом суммы денежных средств.

Закон “О защите прав потребителей” устанавливает, что вещи ненадлежащей кондиции должны быть возвращены в магазин в течение двух недель с момента покупки или же в течение гарантийного срока при следующих условиях:

- сохранение товарного вида;
- наличие гарантийного обслуживания;
- не изношенность товара;
- предъявление кассового чека.

Только в таком случае клиенту могут обменять, вернуть деньги или направить на гарантийный ремонт бракованное изделие. Отдельную группу представляют вещи надлежащего качества, которые обычно не обмениваются и не принимаются магазином. В этот список входит и цветочный товар.

У потребителя существует реальная возможность отказаться от покупки или провести обмен исключительно в день ее приобретения. Если упакованные в букет или высаженные в вазоны

цветы переданы покупателю и деньги внесены в кассу, то сделка купли-продажи считается совершенной.

При приобретении цветов через виртуальные ресурсы покупка является осуществленной после доставки цветов. Если их внешний вид не устраивает заказчика, то он вправе отказаться от «живого» букета. Но любые правила имеют свои исключения.

Исходя из рассуждений первого раздела, становится понятным, что цветочный товар отличного качества ни обменять, ни вернуть не получится. Статья 18 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что цветы можно вернуть в магазин при условии их серьезного повреждения.

Под эти имеются в виду, что растения вянут быстрее, чем обещано в рекламе продавца. Обычно такие данные прописываются на этикетке или это обещано реализатором на словах. Иногда на цветах можно обнаружить мелких насекомых-вредителей, которых на первый взгляд не заметишь.

Случается, что некоторые растения в букете уже несколько привяли и отличаются от других. Это не допускается – все растения должны быть одинаково свежими.

В соответствии со статьей 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» клиент при выявлении в товаре недочетов, не оговоренных реализатором, имеет право требовать:

- замену на продукцию подобного бренда (артикула, модели);
- замену на продукцию другого бренда (артикула, модели);
- пропорционального уменьшения стоимости товара;
- бесплатного и безвозмездного устранения недочетов или возмещения затрат на их исправление самим покупателем;
- разрыва договора купли-продажи и возврата денег за товар.

Покупатель может требовать полного возмещения ущерба, нанесенного ему по причине продажи плохого продукта.

В некоторых случаях продавец ссылается на перечень продукции непродовольственного характера, которая не подлежат возврату или обмену на подобный товар необходимых покупателю размера, фасона, расцветки или комплектации (что утверждено Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55). Такой список товаров существует, но он касается только продукции надлежащего качества.

При приобретении изделий с некондиционными характеристиками нужно сразу же написать заявление-претензию непосредственно на имя руководства магазина или частного владельца. В письме следует указать требование, которое соответствует выше перечисленным в пункте 1 статьи 18 Закона.

Заявление составляется в 2-х экземплярах с подписями продавца и покупателя. Один образец претензии остается у ответчика, другой, зарегистрированный экземпляр, покупатель оставляет себе.

[Образец претензии можно скачать здесь.](#)

Согласно статьи 22 «Закона о защите прав потребителей», заявление покупателя с претензией о пропорциональном снижении стоимости продукта, возмещении компенсации затрат на устранение дефектов изделия самим клиентом или третьей стороной, возврате внесенных за продукт денег, а также притязание на возмещение расходов, образовавшихся в результате реализации некачественной продукции или недобросовестной подачи информации об изделии, должна рассматриваться продавцом (производителем, уполномоченной компанией или индивидуальным коммерсантом) на протяжении десяти суток с момента подачи данного документа.

При обнаружении первых признаков увядания в момент покупки необходимо сразу отказаться от их приобретения. И чем раньше клиент отдаст цветы обратно, тем больше вероятность того, что их можно вернуть, или обменять.

Поэтому, если покупатель все-таки решился на возврат, он,

перед тем, как отправиться в магазин, должен:

- проконсультироваться со специалистом-флористом. В его компетенции оформить посменное подтверждение о том, что растения пришли в негодность до их приобретения;
- подготовить чек;
- обратиться к продавцу со своими претензиями.

Но на практике продавцы очень редко соглашаются на уступки своим клиентам, и стараются избежать ответственности.