

Подлежат ли возврату цветы согласно законодательству?



Как гласит ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», вернуть цветы назад в магазин возможно лишь при наличии в них существенных дефектов. Что относят к недостаткам и как вернуть букет? В данной статье также пойдет речь об условиях, которые нужно соблюдать при возврате цветов.

Имеет ли право покупатель вернуть обратно в магазин флористическую продукцию, если ее качество соответствует заявленному?

В Законе «О защите прав потребителей» указана продукция, возможности обмена и возврата товаров продовольственного и непродовольственного характера.

Вернуть изделия соответствующего качества разрешается в случае, когда:

- со дня приобретения прошло не больше двух недель;
- вещь не подходит клиенту по цвету, конфигурации, фасону, модели и другим характеристикам;
- на приобретенное изделие имеется чек или свидетель, который может подтвердить сделку в конкретном магазине;
- продукт имеет товарный внешний вид;
- предмет упакован, содержит все ярлыки, этикетки и т.п.;
- вещь не использовалась;
- изделие не имеет повреждений, дыр, царапин.

При возврате приобретенного продукта в магазин потребитель имеет право на получение полной суммы за него, обмен старой

вещи на новую, подобную предыдущей, обмен на изделие другого бренда с доплатой за него необходимой суммы.

По Закону «О защите прав потребителей» вернуть продукцию плохого качества на протяжении двух недель возможно в случае, когда:

- у вещи имеется товарный вид;
- есть срок гарантии;
- у покупателя сохранился фискальный чек.

Если все условия выполнены, клиент может обменять, вернуть товар в магазин или получить услуги ремонта.

В отдельную группу входит продукция хорошего качества, которую вернуть, или обменять невозможно. Речь в первую очередь идет о живых цветах.

Существует список непродовольственных продуктов, не подлежащих возврату в торговый центр:

- автотранспорт, мото- велотовары, различные прицепы, агрегаты номерные;
- некоторые мобильные изделия малой механизации, предназначенные для с/х работ;
- плавучие средства, суда для прогулок;
- аудио- и видеокассеты, диски, дискетные устройства и прочие информационные носители;
- украшения, бижутерия;
- оружие гражданского типа, детали и элементы оружия, патроны, пиротехническая продукция;
- представители животного мира и пища для них;
- товар, предназначенный для пищевых продуктов, созданный из полимеров – например, одноразовая посуда, столовые приборы, емкости для хранения еды;
- различные изделия из драгоценных камней, металлов, содержащие детали из полудрагоценных или синтетических камней, жемчуга, янтаря и других элементов;
- игрушки для малышей;

- изделия для маскарада – костюмы, маски;
- инструменты для ухода за маникюром и педикюром;
- лакокрасочные средства;
- мебель;
- продукция, реализуемая по метражу – текстиль всех типов – трикотаж, гардинная ткань, тканые материалы из хлопка, шелка, льна, шерсти; ленты, тесьма, мех;
- строительная продукция, продаваемая по метражу – линолеум, клеенка, шнуры, багет и т.п.;
- ковры;
- нижнее белье, одежда для новорожденных, некоторые изделия женского гардероба – бюстгальтеры, грации и т.п.;
- носочно-чулочные изделия;
- парфюм, косметика;
- перчатки и рукавицы;
- продукция личной гигиены – салфетки, расчески, заколки, гребешки, мочалки;
- канцелярские товары – ручки, карандаши, мелки, маркеры и т.д.;
- табак, махорка;
- химия, предназначенная для бытового пользования;
- лекарственные товары для терапии и профилактики заболеваний – предметы для поддержания санитарии и гигиены, резиновые изделия, текстиль, инструментарий специального назначения, медицинские приборы, оборудование, аппаратура, продукция для ухода за ротовой полостью, линзы для очков и линзы для улучшения зрительного восприятия) препараты для лечения различных патологий;
- предметы, которые имеют гарантийный период. Причем в их техническом документе (паспорте) содержится специальная отметка о времени реализации товара;
- фотопленка, бумага, предназначенная для создания фото, реактивы для фотографий и другие подобные изделия;
- растения (в том числе, букеты из живых цветов) – декоративные, рассада, саженцы. Также в данную группу

- входят семена, мицелий, луковицы;
- специальные элементы для питания (кроме тех, которые герметично упакованы).

Анализ перечня товаров, которые запрещено возвращать назад в магазин, позволяет сделать вывод о том, что живые цветы вернуть обратно продавцу невозможно. Однако, существуют некоторые условия, при которых сделать это все же реально.

Данный пункт прописан в 18 статье Закона «О защите прав потребителей». В нем говорится, что вернуть букет разрешается, если там обнаружен существенный дефект. В других случаях произвести обмен или возврат по закону невозможно. Для того, чтобы предъявить продавцу претензию, необходимо знать, о каких именно недостатках живых цветов идет речь.

Что считается серьезным дефектом у цветущих растений?

В первую очередь, на что должен обратить внимание клиент, – это быстро вянущие цветы, листья. Если при подробном рассмотрении букет оказался несвежим, потребитель имеет полное право предъявить претензии продавцу и требовать заменить товар. Причем данные о продолжительности жизни цветов на этикетке, или по словам продавца не совпадают с реальностью. Клиент это может доказать даже с помощью аудио- или видеозаписи.

Возвратить товар возможно, если там были выявлены насекомые, приобретенный букет частично завял. Все это недопустимо, ведь при покупке цветы должны быть абсолютно свежими.

Первое, что должен знать покупатель, – необходимость быстрого возврата цветов обратно в магазин. Чем раньше это сделать, тем лучше. Перед приходом в торговый центр необходимо проконсультироваться с флористом. Именно он сможет в письменной форме подтвердить, что букет пришел в негодность до того, как был приобретен.

Также следует отыскать фискальный чек, свидетельствующий об

оплате товара. В магазине продавцу нужно представить данный документ и предъявить претензии, назвать недостатки, которые были обнаружены в цветах. Если продавец не соглашается на условия клиента, последний может составить претензию и подать администрации торгового центра.

[Образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

Как показывает практика, такие конфликтные ситуации возникают нечасто. Многие люди решают выбросить некачественные цветы и приобрести новый свежий букет, чем тратить время на поиск справедливости.