

# Подлежат ли возврату канцелярские товары по закону?



Каждый покупатель хоть раз в жизни встречался с ситуацией, когда ему приходилось возвращать покупку. И при этом необходимо было выполнить ряд конкретных правил, чтобы соблюсти рамки закона.

Данная публикация освещает проблему возвращения канцелярских изделий. После При необходимости вернуть товар обратно в магазин потребителю понадобятся ниже приведенные сведения. Закон утвердил список продукции, относящейся к недовольственной группе и не подлежащей возврату при соответствующим нормам качества.

Канцелярские изделия в данный Перечень не включены, что позволяет клиенту вернуть их обратно в магазин, если они не подходят или не устраивают покупателя по назначению, техническим характеристикам, или у человека просто возникло желание поменять товар на другой.

## Подлежат ли возврату канцелярские принадлежности?

Возврат разрешается производить в течение 14 дней с момента передачи вещи от продавца покупателю. Но в любом случае последнему придётся предоставить покупку в товарном виде. Все пломбы, этикетки, ярлыки должны быть сохранены.

Любые царапины, сколы, не говоря уже об откровенных поломках, исключают возврат или обмен. Другим условием является наличие товарного чека, в крайнем случае, отрывной квитанции кассовой

ленты. При их отсутствии потребитель имеет право потребовать поднятия документации за последние 30 дней продаж.

В течение данного периода она сохраняется в архиве торгового центра на случай разных непредвиденных ситуаций, к которым относится также обмен и возврат. Покупатель имеет право обратиться к свидетельским показаниям. В этой роли может выступать, в том числе, и продавец.

Нередко при обращении с просьбой возврата или обмена похожий товар в магазине не обнаруживается. Тогда заявитель может расторгнуть устные договорные отношения с продавцом и просить возвращения денег в сумме стоимости предмета спора.

Продавцу предписано Законом выполнить просьбу покупателя в течение трех дней. При обнаружении любых нарушений целостности или наличии механических недостатков продукция в магазин назад не принимается.

Юристы предлагают следующий вариант удовлетворения интересов обеих сторон при отсутствии аналога в магазине на день обращения. По устному договору продавец обязуется сообщить покупателю об очередном поступлении продукции в продажу, в результате чего возможен обмен.

Возвратить изделие недовольственной группы надлежащего качества можно с таким же успехом, как бракованный товар, если он не входит в Перечень продукции, не подлежащей обмену. Качественные изделия пищевой промышленности согласно закону обратно продавцом не принимаются.

Обычно, если покупателю недовольственный товар не подошел по размерам, фасону, габаритам, комплектности или другим техническим параметрам, тогда ему можно идти в магазин и просить обмена или возврата. Еще одной обоснованной причиной сдачи предмета может быть случай, когда человек приобретал его для определенных целей, а товар имеет другие функции.

Это пример неточного информирования реализатором клиентов о

товаре. Первому разрешается принимать вещь назад в магазин, если та не была в эксплуатации. Внешний вид, работоспособность, целостность упаковки, фабричных ярлыков и пломб не должны вызывать сомнений в ее сохранности.

Возвращая товар, потребитель может рассчитывать на получение аналогичного образца, но уже с подходящими габаритами, цветом, фасоном или комплектацией.

При отсутствии похожей модели желательно договориться с реализатором о том, что при ее приходе в торговый центр он сразу сообщит об этом покупателю. Если клиент настроен категорически и не хочет обмена, то продавец должен в течение 3-х дней вернуть всю уплаченную за вещь сумму.

При возврате качественного продукта продавец имеет право согласиться на обмен и только, когда это невозможно, принять изделие с возвратом денег.

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

**В «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, фасона, габарита, расцветки или комплектации», принятого 10.01.1998 г., входят:**

- лекарственные препараты, медицинское оборудование, инструменты, измерительно-исследовательская аппаратура;
- изделия парфюмерной и косметической промышленности;
- строительные материалы, продаваемые на метраж (линолеум, ковролин и прочее);
- вещи индивидуальной гигиены;
- носочно-чулочная и бельевая продукция;
- одноразовые столовые приборы, посуда, выполненные из полимерных материалов, а также упаковочная тара, пленка;
- изделия бытовой химии для чистки и уборки;
- удобрения, гербициды и другие химические продукты, применяемые в сельском хозяйстве;

- мебельная продукция;
- ювелирные изделия из драгоценных и полудрагоценных камней, металлов;
- автомобили, вело-, мототовары и прицепное оборудование к ним;
- моторные лодки, катера и другие малогабаритные плавсредства;
- не боевое, гладкоствольное огнестрельное оружие и боеприпасы к ним;
- растения и животные, приобретенные в магазине;
- непериодические печатные издания (книги, буклеты, календари, а также продукция на цифровых носителях информации).

Все эти изделия закон разрешает вернуть только в случае обнаружения в них серьезных дефектов.

**В ситуации, когда потребитель купил товар ненадлежащего качества, то в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» он имеет право на следующие действия:**

- требовать замены на изделие аналогичного образца и того же производителя без перерасчета стоимости;
- требовать обмена на товар другой торговой марки, если аналогичная модель на момент обращения в магазине отсутствует, с возвратом или доплатой денег;
- вернуть приобретение продавцу с получением денежной компенсации.

**Закон разрешает покупателю оставить некачественную покупку себе, при этом потребовав с представителя магазина:**

- снижения стоимости вещи;
- устранения дефекта за счет продавца;
- обеспечения проведения ремонтных работ.

Клиенту позволено также самостоятельно выбирать любой из вышеперечисленных вариантов, не зависимо от воли реализатора.

Последнему же при несогласии с покупателем Закон обеспечивает право на проведение экспертных исследований, но за собственный счет.

При выводах комиссии, что товар имеет недостатки в результате нанесения повреждений самим покупателем, последний должен компенсировать продавцу все расходы на хранение вещи и проведение экспертизы. В период работы экспертов продавец должен предоставить покупателю в пользование подобный товар.

### **Порядок возврата канцтоваров**

**Чтобы вернуть покупку, потребителю необходимо подготовить такие документы:**

- товарный чек или кассовую квитанцию;
- заявление;
- общегражданский паспорт или другое удостоверение личности.

Претензию можно подавать как непосредственно магазину, так и производителю продукции в течение всего срока гарантии или годности. При отсутствии установленного периода гарантии товар можно вернуть на протяжении 2-х лет от даты приобретения.

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

Если в течение 2-х недель после покупки товар не был представлен в магазине для возврата, то увеличить данный срок может только суд при наличии уважительных обстоятельств.

После предъявления продавцу заявления о возврате, обмене или ремонте некачественного товара он обязан выполнить требования покупателя на протяжении 10 дней. При назначении экспертизы срок увеличивается. Не выполнение условий клиента приводит к дополнительным расходам – выплате неустойки в размере 1% от общей суммы стоимости.

**Можно ли вернуть товар в магазин без чека?**

Для доказательства, что товар был приобретен именно в данном магазине, необходим кассовый чек. Но в случае его потери он не является определяющим критерием (п. 5 ст. 187 Закона) и основанием для отказа в возврате (п. 1 ст. 25 Закона). Покупатель имеет право на использование свидетельских показаний.

Но, прежде чем вкладывать личные средства в новые вещи, особенно, если они дорогие, стоит их изучить на предмет возможного брака. Лучше заранее определиться с габаритами, фасоном и расцветкой, чтобы в будущем не возникало проблем с возвратом.