

# Подлежат ли возврату канцтовары по законодательству?



Иногда после совершения покупки возникает необходимость оказаться от нее или совершить обмен на другой товар. И дело может быть не только в том, что приобретенная вещь оказалась бракованной или некачественной.

Может возникнуть ситуация, когда купленный товар не подошел по размеру, форме, габаритам, цвету, фасону, комплектации или другим характеристикам.

Законодательством утвержден перечень недовольственных товаров, которые не могут быть поменяны или возвращены обратно, если они отвечают всем стандартам качества и просто не подошли покупателю.

Что касается канцелярских товаров, то они в этот список не входят, а значит покупатель вправе осуществить процедуру обмена или возврата подобных видов продукции на законных основаниях.

## Может ли покупатель осуществить возврат рассматриваемой категории товаров обратно в магазин?

Покупатель может потребовать обмена приобретенных канцелярских товаров на аналогичную продукцию при соблюдении ряда предписаний. Во-первых, товар не может быть использован или опробован клиентом, то есть вещь должна находиться в упаковке, с сохраненными ярлыками и бирками, а также у покупателя должен

быть кассовый чек, который станет подтверждением совершенной покупки именно в эту дату и в этом магазине.

Если у покупателя отсутствует чек на покупку, то он может предоставить продавцу любой другой подтверждающий оплату этого товара документ или предоставить свидетельские показания. У покупателя есть четырнадцать дней после совершения покупки, для того, чтобы воспользоваться своим правом на обмен продукции надлежащего качества.

Если при обращении в магазин с неподходящим товаром нужного аналога для замены нет, то покупатель вправе потребовать расторжения договора купли-продажи и возврата денежных средств за товар. Продавцу дается три дня, для того, чтобы удовлетворить требования покупателя.

Продавец также может предложить покупателю подождать прихода нужного ему товара, если такой должен поступить на склад или в магазин в течение нескольких дней. Если покупатель согласится на такое предложение, то продавец должен уведомить покупателя о поступлении нужного товара и совершить обмен.

Согласно законодательству Российской Федерации, возврату и обмену подлежит не только некачественный товар, но и товар, соответствующий всем стандартам качества, если он не подошел покупателю по определенным причинам.

Но это распространяется не на все виды продукции и не на все причины отказа. Так, покупатель вправе вернуть или обменять только недовольственные товары, которые не входят в перечень невозвратных товаров хорошего качества.

К таким товарам относятся медицинские препараты, оборудование и приборы, лекарственные и профилактические средства, товары для личного пользования и гигиены, косметика и парфюмерия, нижнее белье и чулочно-носочная продукция, посуда и товары для упаковки еды, бытовая химия и другие химические реагенты, мебель, ювелирные украшения, изделия из драгоценных металлов и камней, средства передвижения с двигателем внутреннего

сгорания, технически сложные товары бытового назначения, оружие и запасные части для него, животные, растения, периодические печатные издания, товары, отмеряемые метражом.

Товары, которые можно отнести к любой из перечисленных групп, не могут быть обменены или возвращены при отсутствии брака или дефекта.

Канцелярские товары в этот список не входят, поэтому у покупателя есть полное право обратиться в магазин за обменом купленной канцелярской принадлежности, при условии, что он не пользовался этой вещью, она не повреждена, покупатель сохранил упаковку, ярлыки, бирки и товарный внешний вид вещи, у покупателя есть чек или другой документ, подтверждающий факт покупки.

Основанием для обмена может послужить аргумент покупателя, что приобретенная вещь канцелярского назначения не подошла ему по габаритам, цвету, форме, размеру, стилю, комплектации или если вещь не отвечает цели приобретения.

Здесь нужно учитывать, что приоритет остается на стороне продавца, который вправе решать, как поступить с обращением покупателя на обмен товара. В первую очередь, продавец может предложить покупателю обмен товара, который ему не подошел, на аналогичную продукцию, которая ответит его пожеланиям и требованиям.

Если нужного товара нет в наличии, продавец может предложить клиенту подождать поступления подходящего товара в магазин, а затем совершить обмен. В крайнем случае, если совершить обмен товара не предоставляется возможным, продавец может предложить покупателю забрать деньги.

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

Если покупатель обратился в магазин с просьбой о замене или возврате товара, который оказался некачественным или

бракованным, то по закону он может потребовать у продавца поменять такой товар на идентичное изделие хорошего качества без каких-либо доплат, даже если цена изменилась или на аналогичное изделие другого производителя или марки с перерасчетом стоимости.

Кроме замены товара, покупатель может потребовать у продавца забрать бракованный товар и вернуть ему сумму, потраченную на изделие.

Также, покупатель может согласиться оставить у себя некачественную продукцию, потребовав у продавца сделать скидку с учетом степени поломки или дефекта, устранить недостатки за счет магазина или вернуть деньги за уже совершенный ремонт.

В этом случае, покупатель сам определяет какой вариант ему предпочтительнее, а продавец обязан удовлетворить его требования в полном объеме.

Единственное, продавец вправе для начала провести экспертизу, для того, чтобы выявить есть ли дефект на самом деле, и по чьей вине он возник. Экспертизу продавец проводит за свой счет, а покупатель имеет право присутствовать на такой проверке.

Если в результате экспертизы будет установлено, что поломка или недостаток возникли не по вине покупателя, то продавец обязан удовлетворить требования клиента. Если же экспертиза покажет, что вина лежит на покупателе, то продавец вправе отказать клиенту и потребовать возмещения суммы, затраченной на проведение проверки.

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

**Для того, чтобы осуществить процедуру возврата товара, покупателю необходимо подготовить и предоставить в магазин следующие документы и предметы:**

- само изделие в той комплектации, в которой оно приобреталось;
- кассовый чек, подтверждающий совершение покупки в магазине с указанием даты покупки. Если у покупателя отсутствует чек, то он может использовать в качестве доказательства свидетельские показания или любой другой подтверждающий покупку платежный документ (например, выписку из банка при оплате товара пластиковой картой);
- заявление на возврат товара ненадлежащего качества в двух экземплярах. Один экземпляр продавец забирает себе, а второй останется на руках у покупателя с отметкой о принятии от магазина. Отметка должна содержать дату принятия заявления на рассмотрение, а также подпись с расшифровкой принимающего лица с указанием его должности. В случае, если покупатель не получит ответа на свою претензию он сможет с этим заявлением обратиться в общество защиты прав потребителей или судебные органы;
- паспорт, для того, чтобы покупатель мог подтвердить сведения о себе, предоставленные в заявлении на возврат.

Покупатель может составить претензию как в адрес самого магазина, так и направить ее непосредственно производителю изделия.

Обратиться с претензией по вопросу некачественного товара, покупатель может в течение всего гарантийного срока, установленного на изделие.

Если магазин или производитель не предоставляет определенного срока гарантии, то он может воспользоваться своим правом на возврат в течение двух лет после совершения покупки (здесь нужно учитывать и тип изделия. Например, на шариковую ручку такое правило не распространяется).

Закон предоставляет продавцу срок от десяти до тридцати дней, для того, чтобы удовлетворить требования покупателя или отказать ему. Если требования клиента не выполняются, то он вправе требовать выплату компенсации за каждый день неустойки,

которая составляет 1% от суммы изделия.

В любом случае, лучшим вариантом для покупателя будет проверять любой товар, даже самый незначительный на наличие или отсутствие недостатков и дефектов еще до совершения покупки.

Он вправе попросить у продавца проверить, аккуратно вскрыть товар, чтобы ознакомиться с его свойствами и произвести другие действия. Таким образом, можно избежать в дальнейшем лишних проблем и волокиты.