

Подлежат ли возврату книги в магазин согласно закону?



По характеру использования все печатные издания, включая и книги, относятся к непродовольственной группе товаров. Главным их свойством является надлежащая содержательность и качество.

Поэтому процедура, подобная обмену и возврату, к книге применяется чрезвычайно редко. Разве что встречаются случаи, когда покупатели просят обменять одну книгу на другую. Но это связано, скорее, с личными вкусами к тому или иному эпистолярному жанру, чем с качеством печатной продукции. Исходя из этого, стоит разобрать важные нюансы разных ситуаций, когда книгу возможно вернуть в магазин.

Возможно ли осуществление возврата книжной продукции обратно в магазин?

Главным условием, которое обязан соблюсти клиент при обмене, – позаботиться о фактурном внешнем виде продукта, без следов использования. Другим немаловажным условием является наличие фискального чека, подтверждающего факт приобретения книги именно в данном магазине. При его отсутствии возможно привлечение свидетельских показаний.

Список непродовольственной продукции, не возможной к возврату даже при надлежащем качестве, достаточно большой. В него входят, кроме вышеназванных, еще и мебель, столовые приборы и посуда, бытовая химия, изделия гигиенического характера, охотничье и спортивное оружие и боеприпасы к нему. К печатной продукции, не подлежащей к возврату, кроме книг, относятся буклеты, альбомы, издания по картографии, ноты, календари и

прочее.

Согласно требованиям закона потребитель обладает правом обмена одного непродовольственного товара на другой. Определяющим критерием в этом случае является состояние изделия в надлежащем качестве. Обмен возможен только там, где производилась покупка.

Его мотивы можно объяснить не соответствием следующих показателей:

- размеров;
- габаритов;
- формы;
- фасона;
- расцветки.

Иногда и комплектация входит в это число. Время действия процедуры обмена/возврата составляет до 14 дней с момента приобретения вещи. Сам день покупки в этот срок не входит.

Проблема возвращения книги, которой клиент по каким-либо причинам не удовлетворен, чаще всего имеет решение не в пользу покупателя. По закону печатная продукция, как и товары, относящиеся к продовольственной, фармакологической и технически сложной категории, обмену и возврату не подлежит.

В некоторых случаях, владельцы книжных магазинов идут на уступки своему клиенту, но это лишь частная инициатива и нежелание терять свой авторитет в глазах покупателей из-за недорогого товара.

Проблема возврата книг ненадлежащего качества, с наличием серьезных дефектов, решается гораздо проще. Такой товар магазин принимает без оговорок, главное только, чтобы не было следов пользования книгой.

Невозможно поменять вещь только в том случае, если она реализовывалась по сниженной цене. Это уже есть факт

подтверждения того, что издание имеет ненадлежащее качество. О продаже по сниженной цене магазин должен заранее предупредить клиентов.

Говоря о дефектах, стоит перечислить основные из них, чтобы покупатель имел представление о фактическом, а не надуманном браке. Наиболее выраженным недостатком в процессе изготовления книги является плохой переплет, когда листы просто рассыпаются. Иногда случается пропуск или дублирование листов, размазывание шрифта, неправильность написания текста.

Очень редко встречается и такой казус, когда на обложке написано заглавие, а текст не соответствует ему и взят совершенно из другой книги. Последний вариант возможен при реализации сокращенного издания, когда покупателя не предупредили об этом.

Для возвращения некачественного изделия в магазин нужно сохранить кассовый чек, который является документальным подтверждением приобретения товара в данном торговом центре. При его потере можно обратиться к помощи свидетелей, если они присутствовали в момент сделки.

Серьезный брак не может быть оспорен продавцом, поскольку клиент не вшивает в переплет листы и не может специально внести содержание, не соответствующее названию. Понятно, что маркетинговый отдел магазина должен контролировать процесс прохождения товара и отбраковывать его еще до поступления на полки.

Но раз такое случилось, то возмещение экономических потерь возлагается на типографское предприятие, а не клиента магазина. Для возврата некачественного товара обратно в магазин нужно написать претензию на возврат.

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

Последнему продавец должен предложить:

- аналогичный образец, если он есть в наличии;
- равноценный обмен при согласии покупателя;
- возврат денежных средств, если потребитель отказался от обмена.

Ясно, что если в результате типографского брака весь тираж печатного издания испорчен, то обмен невозможен. Бывает, что клиенту попадается единичный экземпляр с ошибками, который можно обменять на издание надлежащего качества. Так, например, справочные изделия в виде атласов можно быстро заменить.

Нестандартные случаи

К особой ситуации относится решение проблемы с антиквариатом или дорогим подарочным изданием. Каким образом их можно обменять, или вернуть, знает не каждый.

Так, правила торговли антикварными книгами не предусматривают обмен и возврат уже в силу своей уникальности. Исключительность, возраст и ценность товара предполагают, что покупатель сознательно искал пути для его приобретения. Единственным поводом к разочарованию может быть обман покупателя, когда ему вместо настоящей книги продали подделку.

С подарочными изданиями проблема возврата решается еще проще, чем с обычными. Поскольку тут дефекты заметны сразу и споров они не вызывают. Об уцененных книгах уже упоминалось. Следовательно, можно сделать окончательный вывод, относительно особой печатной продукции.

Антикварные книги обмену или возврату не подлежат в силу исключительности и высокой цены. Подарочные издания возвращаются при наличии брака. Уцененные книги не принимаются в магазин обратно по причине предварительного информирования покупателя об измененном статусе товара.

Имитация книги в виде футляров для чайной продукции, сувениров или алкогольных напитков не относятся к печатным изданиям, поэтому вопрос обмена или возврата их в магазин решается в

рамках других законов.