

Подлежат ли возврату зоотовары согласно закону?



Домашние животные встречаются практически в каждом доме, люди заводят разных животных: собак, кошек, хомяков, птиц, кроликов, мышей, рыбок и других представителей фауны. Поэтому зоотовары являются одним из самых популярных и прибыльных бизнесов на сегодняшний день, потому что животным нужны особые средства для ухода, питания и профилактики здоровья животного.

Покупатель может столкнуться с ситуацией, когда товары для животных не подошли ему по определенным причинам или же купленная продукция оказалась некачественной. Федеральный закон «О защите прав потребителя» регулирует вопрос возврата и обмена любого приобретенного товара, но есть продукция, которая может быть возвращена или обменена с небольшими оговорками.

Существует ли возможность осуществления возврата приобретенных зоотоваров обратно в магазин?

Возврат или обмен товаров для животных надлежащего качества не регламентируется отдельно федеральным законом «О защите прав потребителя». К зоотоварам применимы те же правила, которые действуют на соответствующие группы товаров, предназначенные для человеческого использования.

Если животному был приобретен какой-либо аксессуар, который не подошел ему по размеру, фасону, расцветке или характеристикам, покупатель вправе обратиться в магазин зоотоваров на

протяжении четырнадцати дней после совершения покупки и потребовать на законных правах обмена товара или возврата потраченной суммы.

При этом, покупатель должен предоставить товар на возврат в том же виде и комплектации, в котором он его приобретал: со всеми бирками, этикетками и ненарушенной упаковкой. Также ему понадобится кассовый чек, который подтверждает факт покупки изделия в конкретном магазине в определенное время.

Если покупатель приобрел корм, средство гигиены или лекарство для животного, а затем передумал и решил его обменять или вернуть, то здесь он натолкнется на препятствие. По закону косметические средства, продовольствие, а также лекарственные средства не могут быть заменены или возвращены обратно, если они соответствуют прописанным стандартам качества и всем требованиям.

Если же покупатель приобрел товар для своего питомца, и он оказался некачественным, то он может воспользоваться своим правом на обмен или возврат вне зависимости от того, к какой группе товаров принадлежит приобретение. Если продавец отказывается принимать такой товар, то покупатель вправе составить письменную претензию в адрес магазина с указанием проблемы и изложением своих требований.

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

Такая претензия заполняется в двух экземплярах: один вариант остается в магазине, а второй покупатель забирает себе с отметкой о принятии. Это пригодится на тот случай, если продавец проигнорирует обращение покупателя, тогда он с претензией сможет подать исковое заявление на продавца с суд или пожаловаться в общество защиты прав потребителя.

Законодательно за покупателем закреплено право поменять качественный непродовольственный товар на аналогичный, если он не устроил его по форме, размеру, комплектации, характеристикам, расцветке, габаритам или фасону.

Для этого покупателю нужно позаботиться о том, чтобы с момента приобретения изделия не истек четырнадцатидневный срок, кроме этого товар должен быть надлежащего внешнего вида (без сколов, трещин, заломов, царапин, надрывов, надрезов и иных повреждений), не должен быть в эксплуатации, а также должен быть передан в магазин со всеми бирками, этикетками и ярлыками с полным сохранением упаковки.

Покупателю необходимо также предоставить продавцу кассовый чек, который будет подтверждать факт покупки именно в это время и в этом магазине.

Если у покупателя по каким-либо причинам нет кассового чека, то он может предоставить продавцу иные подтверждающие платежные документы (например, выписку из банка при расчете пластиковой картой) или использовать в качестве доказательства факта покупки свидетельские показания.

Также необходимо помнить, что качественный товар, который покупатель решил обменять, не должен входить в список товаров, которые не подлежат обмену или возврату, если они соответствуют всем стандартам качества и правовым требованиям.

С перечнем таких товаров можно ознакомиться в постановлении Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации».

Кроме этого, необходимо помнить, что покупатель может потребовать только замены не подошедшего изделия на аналогичное, но которое устроит его по нужным параметрам, покупатель не может обратиться в магазин за возвратом

потраченных на товар денег, если изделие не устроило его по одному из своих параметров.

Покупатель может обратиться с требованием о возврате затраченной за изделие суммой только в том случае, если у продавца нет аналогичного подходящего товара и нет других альтернатив для обмена, а значит обмен товара не предоставляется возможным.

Эти правила по обмену качественных товаров распространяются только на непродовольственные товары, не входящие в перечень постановления. Если приобретенное изделие относится к списку товаров из перечня, то покупатель не может обратиться с требованием об обмене к продавцу, даже если у него есть кассовый чек, товар не был в употреблении, все этикетки и бирки на месте, то есть соблюдены все условия для проведения процедуры обмена товара.

Что касается товаров для животных, то законодательно государство не выносит отдельные параграфы, которые регламентируют данный тип товаров, поэтому юристы и другие специалисты, работающие в сфере торгово-рыночных отношений и занимающиеся правовой защитой потребителя, при вынесении решения ссылаются на постановления, предназначенные для аналогичных групп товара, предназначенных для человека.

Лекарственные препараты и приборы для лечения животных относятся к группе невозвратных товаров, так как согласно перечня товары, используемые для профилактики здоровья или непосредственно для лечения, не могут быть обменены или возвращены обратно, если в них не обнаружен заводской дефект или брак, а также другие нормы качества.

То же самое правило применимо и к предметам гигиены для животных. Сюда относятся все косметические средства для гигиены: шампуни, порошки, зубные пасты, средства для обработки шерсти и многое другое, а также и сами приборы личной гигиены: расчески, щетки, приспособления для груминга,

когтерезки, зубные щетки и остальные товары.

Такие предметы ухода также не подлежат обмену или возврату без видимых на то оснований в виде недостатка изделия, вызванного заводским дефектом или браком.

Все вышеперечисленные непродовольственные товары не подлежат обмену или возврату, если они надлежащего качества и нет весомых оснований для этого в виде заводского дефекта, брака или существенного недостатка. Отдельная категория – это продовольственные товары.

Продукты питания не могут быть возвращены обратно в магазин или поменяны на другой продукт, если они просто не устроили покупателя, или он передумал брать именно этот продукт после совершенной покупки. Продовольственные товары могут быть законодательно возвращены или поменяны, если покупатель обнаружил в них существенные недостатки и нарушение норм и требований закона.

Например, если у продукта оказался истекший срок годности, если на упаковке нет перечня обязательных сведений, которые должны быть указаны на продуктах питания: маркировка, дата изготовления и срок годности, состав продукта на языке потребителя, калорийность, энергетическая ценность, содержание жиров, белков и углеводов, сведения об изготовителе с указанием названия, места и юридического адреса, сведения о представителе, который уполномочен продавать этот продукт в стране покупателя, масса и объем продукта.

К продовольственным товарам относятся все товары, которые может применить в пищу человек. И здесь мнения разных юристов и судебных практик относительно принадлежности кормов для домашних животных к продовольствию расходится.

Исходя из вышеупомянутого определения продовольственных товаров следует, и на это ссылается часть юристов, что корма для животных не относятся к продовольствию, так как они не применяются в пищу человеком.

По мнению таких юристов, которые порой успешно выигрывают подобные дела, корм для животных – это непродовольственный товар, который, однако, можно включить в перечень товаров, который ограничено годен для возврата или обмена. С другой стороны, в состав многих кормов для животных входят растительные смеси и белки животного происхождения, а значит, они относятся к сфере продовольствия.

И многие судебные практики показывают, что такая трактовка имеет место быть, и процент выигрышных дел достаточно высок.

Поэтому если возник вопрос о замене или возврате корма для животного хорошего качества, нужно взвесить все за и против и обратиться за консультацией к опытному юристу, который уже имел практику работы с подобным видом товаров. Но рассчитывать на однозначное удовлетворение требований покупателю не стоит.

В большинстве случаев, корма для животных относят к списку невозвратных товаров, и покупатель не сможет обменять его без видимой на то причины.

Все вышеперечисленные моменты касаются товаров, которые отвечают всем стандартам и нормам качества, прописанным в законодательстве РФ, и возможности их обмена или возврата. Что касается товаров плохого качества, то здесь действуют другие основания.

Если покупатель обнаружил, что любой приобретенный им продовольственный или непродовольственный товар имеет недостаток, нарушение, брак или дефект, он может потребовать у продавца выплаты затраченных средств за такой товар или обмена на качественную продукцию.

Продавец, в свою очередь, обязан принять у клиента такой товар и в случае необходимости провести экспертизу, которая необходима для того, чтобы определить причину возникшего недостатка или дефекта.

Покупатель по своему желанию может присутствовать на такой

экспертизе. Если экспертиза установит, что вины покупателя в появлении дефекта нет, то продавец обязан вернуть ему денежные средства за него, предложить равнозначный обмен или обмен с перерасчетом стоимости, а также предложить ремонт покупки за счет магазина (если это предоставляется возможным).

Если продавец нарушает правила купли-продажи, тем самым нарушая законные права покупателя, то последний может обратиться с заявлением в Роспотребнадзор, общество по защите прав потребителя или в судебные органы.

Нарушениями считаются следующие поступки продавца в отношении покупателя:

- отказ в обмене товара надлежащего качества, который не входит в список товаров, не подлежащих обмену и возврату, без указания весомих причин;
- обмен или возврат недовольственного товара надлежащего качества, если он относится к перечню невозвратных товаров;
- отказ принимать некачественный продовольственный или недовольственный товар.