

# Подлежит ли возврату книжная продукция по закону?



В книжных и канцелярских магазинах можно встретить объявление о том, что возврат и обмен печатной продукции невозможен.

Отчасти, это соответствует реальности, так как печатная продукция относится к спискам невозвратных товаров, но и здесь есть свои особенности и возможности для возврата, которые прописаны в федеральном законе «О защите прав потребителей».

Доказать свою правоту и сделать так, чтобы продавец пошел навстречу можно, хотя и сделать это будет достаточно проблематично.

## Осуществление возврата печатных изданий обратно в магазин

В соответствии с законодательством Российской Федерации печатная продукция входит в категорию товаров, которые не подлежат обмену или возврату ни при каких обстоятельствах. Поэтому отстаивать свои права в случае, если была приобретена некачественная печатная продукция очень сложно, если не сказать практически невозможно.

Продавец может пойти навстречу клиенту только в том случае, если сам магазин дорожит своей репутацией и клиентами, а также если клиент обнаружил явный брак, при этом сразу после совершения покупки, не покидая стен магазина. Доказать свою правоту после ухода из магазина уже невозможно, и магазин, скорее всего, откажет в требовании об обмене или возврате.

Если сразу после покупки клиент обратил внимание на то, что печатный продукт имеет ярко выраженный дефект или брак, если

изделие испорчено не самим клиентом, а продавцом или другими посетителями магазина, или же вовсе обложка не соответствует содержанию книги, то он может попробовать решить вопрос на месте с продавцом магазина.

В этом случае, продавец вправе ему отказать на законных основаниях или же пойти навстречу. Все зависит от самого продавца и того, с какой просьбой и как обращается к нему клиент.

Но необходимо помнить, что периодические издания возврату и обмену не подлежат, даже если они содержат брак или дефект. Об этом нужно помнить, и проверять периодику еще до приобретения.

Если приобретенная книжная продукция имеет явно выраженные заводские дефекты или брак, покупатель вправе обратиться к продавцу с требованием о возврате или обмене товара. На товары, которые входят в перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату, этот пункт распространяется на тех же условиях.

Книжная продукция относится к невозвратным товарам, но в случае брака или дефекта, покупатель вправе обратиться за компенсацией к продавцу, правда ему придется доказать свою непричастность к этому недостатку.

Заводским дефектом или браком можно считать, например, размазанные буквы или рисунки в книге, кривые клетки, строчки или поля в тетради, мятые или порванные страницы (если это обнаружено сразу после оплаты товара, так как в дальнейшем доказать, что это брак, будет уже невозможно).

Если покупатель обнаружил брак или дефект в книге, то для начала ему необходимо собрать все доказательства непричастности к этому недостатку.

Покупателю нужно собрать показания свидетелей или провести независимую экспертизу, по результатам которой будет выявлена причина возникновения дефекта. Чтобы отдать дефектный товар на

экспертизу, клиенту необходимо выбрать независимое бюро и подать туда заявку вместе с товаром.

Там клиент заполняет специальный бланк приема-передачи дефектной продукции, с указанием названия изделия и подробного описания выявленного недостатка.

В ответ сотрудники бюро выдадут соответствующий квиток, в котором будет указан принятый товар, дата, а также сумма экспертизы. Если в результате экспертизы догадки покупателя относительно заводского брака или дефекта подтвердятся, то клиент получит на руки заключение экспертов.

Затем клиенту необходимо составить письменную претензию в адрес магазина или конкретного руководителя торговой точки, сделать копию заключения независимых экспертов, и отнести претензию лично к руководству магазина, или направить заказным письмом с уведомлением.

[Образец претензии для возврата товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

При этом, все расходы, понесенные покупателем в связи с проведением экспертизы, переходят на продавца, и он обязан компенсировать их клиенту в полном объеме.

Если независимая экспертиза покажет, что дефект появился в результате неправильных действий самого покупателя, то на компенсацию магазина, равно, как и на обмен или возврат товара рассчитывать клиенту не стоит.

Согласно законодательству, действующему на территории Российской Федерации, в случае, если продавец отказывается удовлетворять требования клиента даже при наличии результатов экспертизы, которые доказывают непричастность потребителя к выявленным дефектам и явно указывают на брак, потребитель вправе обратиться с исковым требованием в суд и, таким образом, решить свою проблему.

Для того чтобы обратиться в суд, потребителю необходимо взять у продавца письменный отказ на удовлетворение требований, указанных в претензии.

**Затем, клиенту необходимо собрать и подготовить следующий пакет документов:**

- заявление с описанием всей ситуации, указанием товара, его стоимости, дефектов и требований, которые клиент хочет предъявить продавцу;
- квитанция об оплате государственной пошлины за судебное разбирательство;
- приложение в виде ранее составленной претензии к продавцу и письменного отказа в удовлетворении требований;
- заключение независимых экспертов в отношении дефектного товара.

Заявление является типовым и заполнить его не составит особого труда.

[Скачать образец искового заявления на возврат товара можно здесь.](#)

Если у потребителя возникнут проблемы с заполнением и оформлением документа, ему следует обратиться в любую юридическую контору, где ему окажут помощь профессионалы.

Прежде чем обращаться в суд, необходимо понимать и осознавать, что расходы, которые может понести потребитель в случае судебного разбирательства могут в разы превышать стоимость испорченной покупки, но, если отстаивать свои интересы дело принципа, тогда нужно быть готовым к любому исходу событий.

В случае, если суд признает виновным продавца, то все расходы, понесенные покупателем, также, как и траты, связанные с ведением судебного процесса, будут компенсированы продавцом. Если же клиент потерпит неудачу, тогда все расходы по проведению экспертизы и судебному процессу останутся на самом

клиенте.