

Подлежит ли возврату парфюмерная продукция?



Возврат парфюмерии имеет свои особенности в силу специфики товара. Так, качественный образец, который не понравился покупателю после его передачи реализатору вернуть обратно невозможно.

Обмену же подлежит только некондиционная вещь, когда обнаружен брак, окончание срока годности или нарушение герметичности упаковки. Поэтому при явных признаках дефекта следует немедленно обращаться в торговый центр.

Можно ли вернуть парфюмерную продукцию обратно в точку продажи?

В соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» клиент располагает правом возвращения не использованного изделия, в том числе, и нормального качества, при следующих обстоятельствах:

- со дня покупки не истекло больше 14 дней (сам день приобретения товара в этот срок не входит);
- предмет не соответствует параметрам, устраивающих клиента, – размеру, фасону, расцветке, комплектности;
- купленный недовольственный продукт имеет недостатки;
- наличие гарантийных обязательств со стороны производителя или продавца.

При несоблюдении реализатором предъявленных требований покупатель должен составить письмо-претензию. Законом разработан Перечень продукции надлежащего качества, невозможной для обмена или возврата.

К ней относятся:

- фармацевтические изделия, медицинское оборудование, инструменты и приборы;
- товары личной гигиены (зубные щетки, расчески и подобное);
- продукция для детей;
- бытовая химия;
- мебельная продукция;
- хлопчатобумажные, шелковые, шерстяные, льняные и синтетические ткани;
- чулочно-носочная продукция и белье;
- строительные материалы, продающиеся по метражу – линолеум;
- велосипеды, мотоциклы, автомобили и прицепное оборудование к ним;
- бытовая радиоэлектроника и другая сложная техника (стиральные, посудомоечные машины);
- ювелирные изделия из драгоценных и полудрагоценных металлов, камней;
- огнестрельное ненарезное оружие и боеприпасы к нему;
- непериодические печатные издания (книги, буклеты, календари).

При покупке духов или туалетной воды нужно обязательно проверить аромат. Нежелательно приобретать такой товар у уличных продавцов, которые не возвращают и не обменивают духи ни при каких условиях. Даже при наличии аллергических проявлений после пользования парфюмами продавец качественный товар обменивать не станет.

Срок изготовления и годности духов всегда стоит на упаковке или самом флаконе. Качественный, хорошо упакованный товар при тряске не издает непонятных звуков. При нарушении целостности тары, помятой коробке, порванной полиэтиленовой пленке от товара можно отказаться, если оплата еще не произведена. Если деньги кассиру отданы, нужно потребовать чек или квитанцию.

Туалетная вода и духи подлежат обмену или возврату, если выявятся недостатки: истек срок годности, обломана помпа.

Также к недочетам продукции относят:

- помятую коробку;
- нарушенную целлофановую пленку на таре;
- повреждения или трещины на самом флаконе;
- пульверизатор, нажимающийся с определенным усилием или не работающий вообще;
- нечеткий рисунок на этикетке;
- осадок или непрозрачную жидкость средства.

Покупатель должен взять с собой паспорт и фискальный чек, который подтвердит оплату товара. Также понадобится само изделие, упакованное в фабричную коробку, имеющее все ярлыки, этикетки, пломбы. Если квитанция утеряна, то продавец не имеет права отказать в возврате потребителю.

Возможно предоставить свидетельские показания (если, конечно, они есть). При возвращении парфюмерии в течение месяца со дня покупки разрешается воспользоваться подтверждением продажи товара, которое должно сохраниться в магазине на кассовой ленте.

Порядок возврата товара в магазин

Обратиться по поводу обмена или возврата можно, собрав все документы. После изложения сути вопроса покупатель предъявляет свои претензии. Они заключаются в просьбе об обмене на аналогичный товар или требовании возврата уплаченной суммы денег.

У представителя торговой точки должен быть в наличии бланк письма-претензии со всеми реквизитами, как юридического лица. Заявление составляется в 2-х экземплярах, которые заверяются подписью и печатью магазина. Обмен должен быть совершен в течение трех суток.

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

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

В случае не согласия реализатора с требованиями покупателя он направляет продукцию на экспертизу. Все финансовые расходы по проведению проверки ложатся на продавца. Обязательно нужно взять расписку в магазине о передаче товара на проверку, иначе не исключена обычная пропаша, доказывать которую можно только в суде.

Сроки возврата денег

Проще всего договориться с продавцом об обмене бракованного изделия на аналог, что обойдется дешевле всем сторонам. Если реализатор согласится с аргументированными требованиями покупателя, то обмен может состояться немедленно, при условии, что подобный товар есть в продаже.

Но возврат продукции и денег – всегда нежелательная процедура для реализаторов. Поэтому делают они это чрезвычайно неохотно. У клиента начнут требовать все документы, начиная от кассовой квитанции и гарантийного талона до удостоверения личности. Найдется масса поводов, чтобы не возвращать деньги. Для затягивания дела товар отправят на экспертную проверку.

По закону покупателю обязаны вернуть деньги в течение 10 рабочих дней. При мирном соглашении сторон клиенту выписывают кассовый ордер, с которым он направляется в бухгалтерию магазина и получает свои деньги. В противном случае заявитель вправе подать исковое заявление на имя юридического лица в судебную инстанцию и там добиваться справедливости.