

Подлежит ли возврату печатная продукция по закону?



Часто в книжных магазинах можно увидеть объявления, которые висят на входе или в прикассовой зоне, где от имени администрации магазина указано, что печатная продукция и канцелярские принадлежности обмену и возврату не подлежат.

Но это не совсем так, законодательством предусмотрены случаи, когда клиент вправе обратиться в магазин с возвратом печатной и канцелярской продукции ненадлежащего качества, но это очень тонкие нюансы, которые действуют не на все виды такого товара.

Существует ли возможность возврата приобретенных печатных товаров 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 стены 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 вообще 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.

При приобретении периодических изданий, таких как журналы, газеты, буклеты, справочники, телепрограммы, необходимо помнить, что такие издания не подлежат обмену или возврату ни на каких условиях, поэтому их нужно тщательно просматривать и проверять перед совершением покупки, чтобы избежать в дальнейшем неприятной ситуации и испорченного настроения.

Если приобретенная 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.

Печатная 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 печатной продукции, 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.

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 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.