

- фасону;
- габаритам;
- размеру;
- расцветке;
- комплектации.

В случае, когда, например, приобретенная пара обуви оказалась мала, то покупатель вправе ее вернуть в магазин и обменять на аналогичную по модели и цвету, но большую по размеру. В описанном случае Закон защищает интересы покупателя в вопросе невозможности использования приобретенного товара.

Когда продавец не может осуществить замену товара неподходящего размера на необходимый, тогда покупатель может составить письменное заявление с отказом от покупки и возвратом ее полной стоимости.

При обращении с подобной просьбой в магазин сети покупателю могут предложить аналог товара в любом из сетевых магазинов, если такового не будет в данном месте.

Совершить процедуру обмена или возврата товара покупатель может при выполнении определенных требований:

- товар не был в использовании;
- не испорчен внешний вид изделия;
- торговый ярлык (бирка) сохранен;
- упаковка (тара) не имеет следов повреждения.

На данную процедуру Законом предусмотрен 14-дневный период, отсчет которого необходимо начинать со следующего дня после дня совершения покупки. Возврат денег магазином может быть выполнен сразу или в течение последующих 3 дней.

Законом закрепляется право покупателя выполнить обмен приобретенной вещи на аналогичную и, тем самым, обязывает продавца не отказывать в таком праве покупателю. Однако выполнение этой процедуры возможно, если:

- покупатель обратился в магазин для обмена товара в 14-дневный период, без учета дня покупки. Иной, более длительный срок возможен при условии согласования его с продавцом;
- приобретенный покупателем товар имеет торговый ярлык, у него сохранен товарный вид;
- покупка подтверждена была чеком, который выдали покупателю вместе с товаром;
- приобретенная вещь не находится в Перечне товаров, не подлежащих обмену и возврату.

Выполнить процедуру возврата товара, имеющего надлежащее качество, покупатель вправе, как уже говорилось, в период 14 дней. Но помимо срока, необходимо следовать еще некоторым правилам.

В первую очередь, покупатель составляет письменное заявление-требование на возврат купленной вещи, которое представитель магазина (продавец, менеджер или заведующий) обязан принять. Документ должен содержать подробную причину, описывающую основание для возврата.

Дополнительно заявление должно содержать паспортные (ФИО, место проживания) и контактные данные (номер телефона) заявителя; дату совершения покупки; описание товара (модель и артикул); номер чека и полную стоимость товара. Обязательным приложением является копия кассового чека.

Принимающий заявление представитель магазина обязан объяснить покупателю условие и срок рассмотрения документа. После оформления приемки возвращаемого товара, продавец в обязательном порядке выдает заявителю накладную, которая свидетельствует о том, что товар был сдан.

Полный пакет документов передается руководителю торгового заведения на рассмотрение. Принятое решение, как удовлетворительное, так и отказ, сообщается покупателю. При получении отрицательного ответа от представителей магазина,

покупатель может обратиться за разрешением своей спорной ситуации в суд.

Чаще всего причина отказа заключается в неверно составленном заявлении, а также в несоблюдении сроков его подачи.

Согласно ст. 25 Закона покупатель имеет определенный и ограниченный срок, в течение которого может вернуть товар должного качества. Чтобы не получить отказ по возврату купленной вещи, необходимо выполнить данную процедуру в отведенный срок.

Покупатель вправе направить свое заявление-претензию несколькими способами:

Следует помнить, что на втором экземпляре документа должно содержаться подтверждение о его принятии (подпись принимающего и текущая дата). Принимающей стороной не обязательно должен быть руководитель торгового заведения. Функции по приему заявления может выполнять, как его заместитель, так и старший продавец.

Почтовое отправление следует пересылать как заказное с уведомлением о вручении адресату. Письмо должно содержать опись вложения с указанием требований заявителя.

Текст такого вида отправления предварительно заверяется почтовым сотрудником. Как и в предыдущем случае, телеграмма отправляется с уведомлением о вручении адресату.

Важно помнить, что полный пакет почтовых документов следует хранить до разрешения конфликтной ситуации, чтобы при необходимости их можно было передать в суд. К списку этих документов относят: чек об оплате товара, опись вложения, заверенный текст телеграммы и уведомление о вручении почтового отправления представителю торгового заведения.

Потерпевший покупатель для защиты своих прав может обратиться в федеральный орган исполнительной власти, которым является

Роспотребнадзор.

Он осуществляет следующие функции, касающиеся вопросов защиты прав потребителей:

- освоение и внедрение государственной политики и нормативно-правовое регулирование вопросов в данной области;
- разработка и согласование государственных санитарно-эпидемиологических правил, гигиенических нормативов;
- организацию и выполнение федерального госнадзора, относящегося к вопросам санитарной эпидемиологии и вопросам защиты прав потребителей.

Роспотребнадзор свою работу выполняет на основании «Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (утвержден Постановлением Правительства РФ № 322 от 30.06.2004).

Покупатель вправе подать жалобу в Роспотребнадзор, если был факт нарушения продавцом (исполнителем работ или услуг) его прав. Такое обращение, в свою очередь, может быть причиной и для внеплановой проверки федеральной службой торгового заведения или организации. По результатам выполненной Роспотребнадзором проверки может быть начато дело об административном правонарушении.

Для того чтобы правильно оформить обращение в федеральную службу по защите своих прав, покупатель должен выполнить определенные условия:

1. Составить и подать претензию необходимо в территориальный орган Роспотребнадзора.
2. Согласно Закону, N 59-ФЗ (п. 1 ст. 7) обращение должно содержать такие данные:
 - название государственного органа, куда и кому (ФИО и должность соответствующего лица) направляется жалоба;
 - данные заявителя: ФИО, электронный почтовый адрес (если

- была выбрана соответствующая форма ответа);
- почтовый адрес, куда требуется направить ответ;
 - текст самого обращения;
 - подпись заявителя и дату составления жалобы.

К своему обращению покупатель вправе приложить те документы и материалы, которые требуются для полноты раскрытия сути претензии. Подать копии (оригиналы) материалов одновременно с самим обращением покупатель может либо в письменном, либо в электронном виде. (п. 1 ст. 5 ФЗ № 59).

Если потерпевший покупатель подает претензию в территориальный орган собственноручно, то он должен предоставить документ, что удостоверяет его личность (п. 2 ст. 13 ФЗ № 59; п. 5.3 Инструкции).

Помимо описанного выше варианта, потребитель вправе составить обращение-претензию на личном приеме у должностного лица федеральной службы, занимающейся вопросами защиты прав потребителей. Поданное в таком случае заявление подлежит процедуре регистрации и дальнейшего рассмотрения в таком же порядке, как и переданное лично (п. 4 ст. 13 ФЗ № 59; п. 5.4 Инструкции).