

Возврат детских товаров надлежащего качества



Приобрели игрушку для ребенка, а она ему не понравилась? Или же ему подарили подобную модель? А может быть, вы купили дорогую игру для малыша, а на следующий день она сломалась? Все эти проблемы можно решить одним способом – сдать покупку обратно в магазин. Как правильно и юридически грамотно это сделать расскажем в данной статье.

Можно ли вернуть товары для детей хорошего качества?

Новые товары, которые вы относительно недавно купили для малыша, вовсе не нужно откладывать на дальнюю полку или передаривать, если они по каким-либо параметрам не подошли вашему ребенку. Законодательство в таких случаях гласит, что большинство игрушек можно вернуть обратно в торговую точку и получить потраченные на нее денежные средства. Однако все детские игрушки делятся на несколько категорий, а относительно каждой группы действуют свои правила на возврат. Так какие же именно детские товары можно смело нести в магазин?

Что касается детской одежды, в рамках действующего законодательства потребитель имеет право вернуть или обменять изделие, которое не подошло ему по цвету, размеру и прочим моментам в течение 2-х недель с момента покупки. Однако следует отметить, что одежда должна сохранить свой первоначальный товарный вид, а также все бирки и ярлычки. Также не получится вернуть одежду, которая была в носке, поэтому стоит идти в магазин только в том случае, если вы хотите вернуть абсолютно новую вещь. Лучше, чтобы при возврате покупатель смог предъявить чек на покупку.

На практике существует огромное множество причин возврата детских товаров, однако условно их принято делить на две большие категории:

- Возврат товаров, качество которых соответствует заявленному;
- Возврат бракованных изделий.

Считается, что вернуть товары, которые попадают во второй пункт, гораздо проще. Согласно законодательству, потребитель имеет право вернуть изделие с дефектами или обменять его на качественный аналог, а продавец обязан удовлетворить просьбу покупателя. С первым пунктом все немного труднее.

Вернуть вещь, у которой отсутствует очевидный брак, также возможно, однако в определенных случаях, установленных законодательством. Для того чтобы точно не прогадать с возвратом качественного изделия необходимо обратиться к основному документу, регулирующему коммерческие отношения между продавцом и покупателем, а именно к Закону «О защите прав потребителей» (статья 25, пункт 1).

Согласно основному правилу, вы можете обменять покупку, которая не была в носке и сохранила свой товарный вид в течение 14 дней с момента приобретения. Это означает, что вы можете обменять купленную коляску на подобную модель в другой расцветке, учитывая то, что вы не пользовались коляской, и она полностью сохранила свой первоначальный вид. Для этого вам необходимо обратиться в магазин в течение двух недель и предоставить товарный или кассовый чек на покупку.

Это же правило применимо и к детской одежде. К примеру, после приобретения футболки для подростка вы обнаружили, что выбрали не тот размер или же ребенку не нравится дизайн футболки, вы можете отнести майку в магазин и вернуть потраченные деньги.

Продавец вправе отказать вам только в том случае, если первоначальный вид товара не сохранен, поэтому перед походом в магазин тщательно проверьте присутствие всех бирок, ярлычков и

этикеток на изделии. Если же вы предоставите продавцу товар, который выглядит в точности так же, как при продаже, а также приложите чеки, торговый представитель будет обязан вернуть вам деньги.

Существует несколько причин для обмена детской одежды:

- Неподходящий цвет изделия;
- Комплектация;
- Неверный размер;
- Фасон;
- Форма.

Вовсе не стоит затягивать с обращением к продавцу. Помните, если были соблюдены сроки и все необходимые требования, перечисленные выше, вы имеете полное право на возврат товара и закон, безусловно, будет на вашей стороне.

1. Детское белье одноразового или многоразового пользования, пеленки, подгузники;
2. Косметическая продукция для мам и малышей;
3. Бытовая химия, рассчитанная на детей;
4. Детские бытовые приборы (ночники, светильники);
5. Принадлежности для кормления малыша;
6. Принадлежности для принятия ванн и купания;
7. Термометры для воды и воздуха;
8. Горшки, детские сиденья;
9. Детское постельное белье, а также подушки, одеяла и пр.;
10. Чулочно-носочные изделия для детей;
11. CD и DVD для детей;
12. Детская литература;
13. Молокоотсосы.

Обмен или возврат детской продукции (игрушек) возможен только в случае соблюдения следующих пунктов:

- Игрушка не должна иметь следов пользования, а значит должен быть сохранен ее первоначальный товарный вид;
- При предоставлении товара необходимо предъявить чек на

покупку. При отсутствии такого документа можно руководствоваться показателями свидетелей, которые присутствовали при покупке.

Однако в случае, если у вас нет свидетелей, можно попросить в магазине проверить кассовую ленту, где определенно будет доказательство совершения вами покупки.

- Далее необходимо прийти в магазин и в устной форме потребовать у продавца возврата товара, четко обозначив причину. В идеальной ситуации произвести обмен или возврат должен тот же самый продавец, который изначально продал вам товар, однако при его отсутствии сделать это может любой торговый представитель магазина.
- Следующим шагом считается заполнение заявления, в котором покупатель указывает основания для возврата качественного или бракованного товара. Законодательство не предусматривает никакого образца для заполнения заявления, поэтому сделать это можно в произвольной форме. Обязательным пунктом документа считаются ваши паспортные данные, поэтому при возврате необходимо иметь данный документ с собой.
- По итогам процедуры покупателю возвращается денежная сумма, предоставляется аналог или же товар отправляется на экспертизу.

Что делать, если продавец отказывается принять товар без брака и изъянов?

При подобном раскладе событий есть два пути решения вопроса:

1. Обратиться в Отдел по защите прав потребителей.

Роспотребнадзор принято относить к исполнительным органам власти. Данная организация занимается разработкой и решением вопросов, напрямую связанных с защитой прав потребителей.

Свои действия служба осуществляет как на федеральном уровне, так и посредством местных органов власти, расположенных в каждом субъекте нашей страны.

Для того чтобы обратиться в Роспотребнадзор необходимо предоставить основную жалобу, которая ранее была составлена в магазине.

1. Подать исковое заявление в суд.

Иногда разногласия с продавцом могут дойти до суда. Для начала судебного процесса необходимо предъявить исковое требование. Это означает, что покупатель подает иск по делу, а истец, в свою очередь, начинает подготавливать необходимую документацию.

От того, насколько грамотно покупатель составит и подаст заявление в суд, зависит исход дела – удовлетворение просьбы или отказ в ней, так как при решении вопросов гражданского судопроизводства Российское законодательство обязывает стороны доказывать сложившиеся обстоятельства.