

Возврат детских товаров



Не всегда новые товары для детей, которые по каким-либо причинам вас не устроили или попросту не подошли, необходимо отдавать, передаривать или вовсе убирать в дальний ящик. Согласно действующему законодательству некоторые товары из этой группы можно вернуть и получить назад потраченные деньги. Однако следует внимательно изучить, к какой именно категории будет относиться ваша покупка.

Существует ли возможность законно вернуть в магазин детские товары?

Согласно нормативно-правовым актам, покупатель вправе:

- Вернуть вещь, которая не была в эксплуатации, но не подошла потребителю по форме, фасону, комплектации, цвету и т.д. в течение 2 -х недель со следующего дня после момента совершения покупки.
- Осуществить возврат некачественной вещи, у которой были выявлены существенные недостатки, в число которых входят бракованные составляющие;
- Обменять или вернуть покупку, которая находится на гарантии.

Ко всему прочему, покупатель может составить жалобу на продавца или требовать моральной компенсации в случаях, когда торговый представитель отказывается осуществлять возврат по одному из трех вышеуказанных прав заявителя.

Существует огромное множество вариаций и причин возврата детских товаров, но согласно закону, все они условно делятся на два типа:

- Возврат качественных вещей;

- Возврат детской одежды, которая не соответствует качеству.

Во втором случае все предельно просто: покупатель вправе потребовать возврата денежных средств за товар, который не соответствует заявленному качеству, или обменять его на качественный аналог, а продавец, в свою очередь, обязан удовлетворить требования потребителя.

С первым пунктом дела обстоят немного сложнее. Вещь, у которой отсутствует брак также можно обменять или вернуть, однако в этом случае необходимо сверяться с действующим законодательством.

Для юридически грамотного возврата качественных детских покупок необходимо в первую очередь обратиться к основному документу, а именно закону «О защите прав потребителей» (статья 25, пункт 1).

Основное правило гласит, что в магазине вам должны обменять товар, который не был в носке, в течение 14 дней с момента покупки.

Это значит, что если, к примеру, вы захотите обменять купленную коляску на подобную модель в другой расцветке, то вы можете без проблем вернуть ее в магазин и совершить обмен, однако перед этим стоит внимательно проверить, сохранен ли товарный вид покупки (отсутствие следов эксплуатации).

Данное правило можно применить практически в любой подобной ситуации с детской одеждой. К примеру, после приобретения подростковой майки вы обнаружили, что она не подходит по размеру или не понравилась ребенку по дизайну. В данном случае вы сохраняете за собой право отнести майку в магазин и вернуть потраченную сумму денег. Однако продавец может отказать, ссылаясь на то, что первоначальный вид вещи не был сохранен. Поэтому для начала необходимо удостовериться в том, что вещь действительно подходит по всем параметрам, а потом отрезать ярлыки или стирать ее.

Также при возврате необходимо предоставить целую упаковку товара и кассовый чек – тогда никаких разногласий с торговым представителем возникнуть просто не может.

Менять детскую одежду можно в случае, когда вы не удовлетворены:

- Цветом изделия;
- Комплектацией;
- Размером;
- Фасоном;
- Формой.

Обратиться по данному вопросу к продавцу необходимо как можно быстрее. И при соблюдении всех вышеупомянутых условий стоит до последнего стоять на своем, так как в данном случае закон безусловно на вашей стороне.

В ситуациях, когда после совершения покупки у детской игрушки был обнаружен дефект, потребитель вправе потребовать от продавца:

- Замены покупки на аналогичную качественную модель;
- Предоставления скидки, учитывая размер дефекта игрушки (Таким образом, можно вернуть хотя бы часть денежных средств от покупки некачественной игрушки, особенно если стоимость товара была высокой).
- Установления недостатка за счет магазина (руководство торговой точки должно покрыть все расходы, связанные с проведением экспертизы).
- Предоставления необходимой суммы на устранение дефекта игрушки;
- Возврата полной стоимости покупателю в обмен на возврат покупки.

Такие опции по урегулированию конфликтных ситуаций, возникающих на почве приобретения некачественных детских товаров, предлагает законодательство.

Кроме этого, потребителю также предоставляется возможность вернуть качественный товар, однако в этом случае необходимо соблюдать следующие условия:

- С момента покупки не должно пройти больше 2-х недель;
- Покупатель может представить доказательство покупки (кассовый или товарный чек);
- Был полностью сохранен товарный вид покупки (целостность ее упаковки);
- Игрушка не входит в реестр товаров, не подлежащих возврату.

Для того, чтобы не тратить время попусту, необходимо для начала убедиться в том, что покупка не входит в список товаров, не подлежащих обмену.

Существует перечень изделий, которые ни при каких условиях не подлежат обмену. Связано это с нарушением норм гигиены или технических особенностей продукции.

В перечень товаров для детей, которые не подлежат возврату или обмену входят:

- Распашонки;
- Ползунки;
- Носки;
- Шапочки;
- Пеленки;
- Колготки;
- Майки;
- Игрушки.

В последний пункт попадают не все изделия для игр: возврату не подлежат только мягкие и надувные изделия.

Однако ситуация меняется коренным образом, когда в вышеупомянутых товарах был обнаружен брак или существенный дефект. В подобных ситуациях потребитель может обменять или вернуть товар исходя из его гарантийного срока или срока

годности. При отсутствии временных рамок в инструкции или на упаковке стоит руководствоваться общеустановленным сроком в два года.

Необходимо обратить внимание на то, что при возврате некачественной покупки покупателю придется доказывать наличие брака.

Как действовать при возникновении необходимости вернуть детскую продукцию?

Осуществлять обмен или возврат товаров из детской категории можно только при соблюдении следующих пунктов:

- Покупка должна полностью сохранить исходный товарный вид для последующей реализации;
- При возврате покупатель должен представить доказательства покупки – любой вид чека. При отсутствии документации заявитель должен пригласить человека, который был свидетелем покупки. Однако даже при возникновении проблем всегда можно потребовать проверки кассовой ленты, которая хранится в магазине.

Чтобы при совершении процедуры возврата не возникало никаких пререканий со стороны продавца, необходимо четко следовать установленному порядку:

1. Прийти в торговую точку, где была совершена покупка, и предоставить товар и сопутствующие документы, указав основание для возврата (наилучшим вариантом является предъявление товара тому же продавцу, у которого была совершена покупка);
2. В свою очередь торговый представитель должен попросить заполнить заявление, в котором потребитель должен прописать все свои требования и претензии относительно качественного или бракованного товара. Заявление может

быть оформлено как по образцу, так и в произвольной форме, однако обязательным его пунктом являются паспортные данные заявителя.

3. После выполнения всех процедур продавец обязан удовлетворить требования заявителя, которые он указал в документе (возврат или обмен).