Возврат товара, купленного по акции согласно законодательства

На сегодняшний день торговец (производитель, продавец) реализует свою продукцию потребителю посредством использования различных маркетинговых способов. Наиболее распространенным методом является сбыт продукции со скидкой или по акции.

Акция дает возможность торговцу на определенное время акцентировать внимание потребителя на ту или иную группу товаров (услуг). За счет применения красочного оформления (например, неоновые таблички, подарочные сувениры и прочее) производится популяризация продукции, которую продавец планирует быстро реализовать. Чаще всего, такой метод используется для того, чтобы освободить торговые полки от «залежалого» товара, с целью последующей закупки более востребованной продукции. Параллельно с этим торговец наращивает объемы собственной реализации изделий (услуг) и дополнительно привлекает потенциальных покупателей.

В итоге, можно говорить, что акционная продажа очень выгодна для обеих сторон: и для продающей, поскольку она быстро реализует вышедшие из моды изделия, и для покупающей, когда у людей появляется возможность приобрести товар на треть и более дешевле от первоначальной цены.

Каким образом можно вернуть обратно в магазин товар, приобретенный по акции?

Но существуют случаи, когда торговцы пользуются неполной

осведомленностью потребителей, и устанавливают правила, типа: «Товар, который был приобретен по скидке (акции) не подлежит возврату или обмену». И хотя хозяйствующий субъект (торговец) имеет право на установление скидок (акций), но в тоже время он не имеет прав, которые позволяют ему нарушать Закон РФ от 07.02.1992г. за номером №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее по тексту Закон РФ).

Ограничения и права покупателя в случаях, связанных с приобретением акционных товаров или изделий со скидкой

В те моменты, когда покупатель приобрел вышеозначенную продукцию, но по каким-либо причинам она ему не подошла (не та расцветка, форма, габариты и т.д.), то опираясь на ст. 25 действующего Закона РФ, покупатель может рассчитывать на замену непродовольственного изделия в течение 14 дней. При этом день, в который происходила покупка, не берется во внимание, а фактический отсчет начинается на следующий день.

Полезно знать, что законодательно не предусмотрено каких-либо ограничений на процедуру обмена (возврата) изделия, которое было приобретено со скидкой (по акции). Таким образом, когда Вам не подошел товар, Вы имеете все основания для его возврата продавцу в обозначенные сроки.

Есть ряд уточнений, по поводу состояния продукции, которая приобреталась по акции. В первую очередь необходимо сохранение надлежащего состояния товарного вида. Также изделие не должно содержать следов его применения по назначению, как то: сорванные заводские пломбы, фирменные ярлыки и прочее. Обязательно надо сохранять товарно-кассовые чеки, которые подтверждают процесс совершения покупки товара со скидкой (по акции). И хотя его отсутствие не ограничивает Ваши возможности по оспариванию своего права на возврат изделия (с помощью свидетельских показаний), но избавит Вас от лишних хлопот и потери времени.

Бывает, что у продавца нет аналогичной замены товара в день,

когда Вы пришли к нему с претензией. В этом случае у Вас есть все законные основания для расторжения договора о купле-продаже с представителем продавца, и Вы можете потребовать возместить вам потраченные на покупку денежные средства. Продавцу необходимо будет рассчитаться с Вами в полном объеме в течение 3 дней, начиная с того дня, когда Вы возвратили изделие.

У вас есть право на договор с торговцем для совершения обмена на аналогичное изделие, когда он появится у него. В день поступления товара продавец обязуется незамедлительно оповестить Вас о том, что продукция есть в наличии.

Однако существует перечень товаров (услуг), которые реализуются со скидкой (по акции), и на которые не распространяется правило о возврате или обмену. Весь список содержится в оговоренном Постановлении Правительства РФ от 19.01.1998г. за номером №55 «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, габаритов, фасонов, расцветки или комплектации» (далее по тексту Постановление Правительства №55).

В силу своей профессиональной деятельности подавляющее большинство работников торговли прекрасно знают, что такое акция. Все потому, что они сами периодически участвуют в тех или иных распродажах по месту своей работы. И вряд ли кто удивится тому, что в зависимости от вида изделия, может использоваться различный подход по установлению скидок.

Не исключаются и варианты, когда человек, хорошо владеющий основами предпринимательских акций, сам до конца не может разобраться, почему та или иная торговая площадка, установила акционные правила, и какая выгода у них от этого получается. На самом деле причин для установления скидок на товар существует достаточно. Например, снизилось количество потребительского спроса, появилось более модное обновление линейки данного товара и т.д. Самый эффективный способ для

появления стабильного покупательского интереса к изделию – это своевременно предложить акционные цены на изделия, которые наиболее популярны для целевой аудитории.

Не секрет, что бытовая электроника, современные компьютерные гаджеты, а равно, как и одежда, постепенно выходят из моды и на их место приходят новые модели. Соответственно, чем старее становится тот или иной товар, тем меньше на него спрос у покупателя. Поэтому, чтобы продукция не пылилась на складе, а торговец получил бы наконец свою выгоду – необходимо как можно оперативнее провести процесс реализации.

Самый эффективный способ быстро «избавиться» от залежавшейся продукции – это продать ее по сниженной стоимости.

Да, такой способ, к сожалению, не предусматривает получения существенного «навара», а скорее, наоборот. Но, что делать тому предприятию, которое по ряду обстоятельств (должным образом не просчитала рыночные возможности) и приобрела в свое время большое количество товара, который быстро не удалось распродать? Просто выбрасывать товар или оставлять его пылиться на складе, понятно, что никто не будет. Так или иначе, но затраченные средства необходимо вернуть, пусть и не в полном объеме или вовсе без прибыли. Таким образом, компания начинает привлекать интерес людей посредством внедрения акционного предложения на свои изделия.

Важно! Сегодня просматривается устойчивая тенденция не только в России, но и в других государствах, которая подразумевает, что акция, напрямую способствует стимуляции потребительского спроса, и параллельно с этим создаются попутные предложения, которые приводят к получению прибыли. Вот только несколько примеров: Создание списка постоянной клиентуры.

Очень распространенное явление в сети супермаркетов. Людям предлагается способы накопления всевозможных баллов, которые затем могут превращаться в определенный товар или скидку. Следующий пример, это внедрение инновационной продукции, когда

изделие завозится в торговую точку с расчетом на определенную покупательскую прослойку. Таким способом и происходит повышение интереса у потенциальных клиентов, которые приходя в магазины, оставляют в них немного больше денег, чем это было до проведения акции.

Что подразумевает под собой понятие уцененный товар? По сути это продукция, которая потеряла актуальность и перестала интересовать покупателя. Вследствие этого, продавец может самостоятельно (отталкиваясь от создавшегося положения на рынке товаров и услуг) вводить предложение по снижению стоимости изделия. Другими словами уценка – это самая обыкновенная скидка, применяемая для того, чтобы реализовать как можно быстрее продукцию с минимальными потерями прибыли.

Однако, для большинства потребителей понятие уцененный товар, неизменно ассоциируется с изделием, которое имеет какие-либо заводские дефекты или недоработки. Но только безответственный торговец будет предлагать такого типа продукцию конечному покупателю. Поскольку если продавец реализует бракованный товар с уценкой, то он в обязательном порядке должен предупредить покупателя. Это может быть оговорено в момент заключения сделки, обозначено на соответствующей этикетке или на ярлыке и т.д.

Отсюда можно сделать вывод, что **уцененный товар является точно таким же, что и любая другая стандартная продукция**. Тем самым подтверждаются права на: сервисное, гарантийное, постгарантийное обслуживание, обменную или возвратную процедуру. Но эти права касаются только товаров, которые продаются соответствующего нормативного качества и по желанию торговца были выставлены на продажу по акции.

Совсем другой случай и несколько иные правила вступают в силу, когда продавец выкладывает на прилавок товар с дефектами, о чем он уведомляет конечного потребителя.

В такой ситуации, после приобретения товара, возможность его

обмена или возврата сохраняется за Вами при условии, что торговец умышленно не обозначил все изъяны на продукции. Точно также действуют и постановления о сроке возврата, т.е. в течение 14 дней не считая того дня, в который было совершено приобретение данного товара. Но при этом помните, что Вы теряете свое право на замену непродовольственной продукции в том случае, когда торговец доказал, что изделие:

- эксплуатировалось продолжительное время;
- утратило первоначальную торговую привлекательность;
- не функционально и потеряло потребительские качества;
- было умышленно вскрыто покупателем, о чем свидетельствуют сбитые заводские пломбы, ярлыки и прочее.

Помимо этого есть перечень специальных товаров (описывается в соответствующем официальном документе) на которые также не распространяется право на проведение замены. Сюда входят лекарственные препараты, ювелирные украшения, средства личной гигиены, нижнее белье, сложные электрические и технические устройства и т.д.

В своей повседневной жизни потребитель товаров и услуг довольно часто становится свидетелем того, что торговая точка, выставляя свой товар на распродажу с условием, что: «Приобретенное по скидке изделие (услуга) не подлежит возврату или обмену». Как правило, покупатель попросту соглашается с этим ограничением, не подозревая о том, что магазин делает грубейшее нарушение, тем самым незаконно ущемляя Ваши потребительские права.

Давайте разберемся более детально с понятием «распродажа». Для магазина, это самое выгодное средство для быстрой и эффективной реализации теряющего популярность изделия. Например, вчера торговая точка продавала товар за 1200 рублей, а сегодня установила скидку в 50%, и продукция отдается за 600 рублей. В принципе, Вас, как покупателя не должно интересовать, почему была снижена цена на качественную

продукцию, и какие цели при этом преследуются магазином. Что касается законности данной процедуры, то согласно статье 25 Закона «О защите прав потребителей», здесь соблюдены все необходимые нормы, а потребительские права абсолютно не изменились.

Или еще такой пример. Скажем, Вы нашли на распродаже туфли за 3000 рублей, которые буквально вчера стоили 7500 рублей. Естественно, Вы как любой другой человек будете радоваться, что сможете приобрести качественную продукцию по существенной скидке. Дома, когда первые эмоциональные впечатления стихли, Вы к собственному разочарованию понимаете, что обувь Вам совершенно не подходит (не тот цвет, подъем каблука и т.д.). Возвратившись обратно в магазин, Вы наталкиваетесь на ту самую злополучную вывеску, в которой четко обозначено, что обмен или возврат невозможен. При этом магазин, стараясь полностью себя «обезопасить» от подобных случаев может даже на чеке добавлять подпись «акционный товар» или «распродажа», «без возможности обмена». Были также случаи, когда торговец требовал от покупателя росписи за объявленное им ограничение. И вот как Вам себя вести в сложившейся ситуации, когда деньги уже потрачены, а товар не подошел, и продавец отказывается идти на компромисс?

Первое, что Вам необходимо запомнить, это одно простое правило: «**Продукция, приобретенная по скидке или на распродаже, всегда может быть возвращена продавцу в течение 14 дней, без учета дня покупки**». Затем следует понимать, что причина, по которой Вы желаете произвести замену и возврат, полностью зависит от Ваших ощущений (не понравился цвет, модель и прочее).

Если Вы желаете вернуть потраченные денежные средства в обмен на не подошедший Вам товар (услугу) ознакомьтесь с несколькими рекомендациями:

- у Вас должен сохраниться кассовый чек, с чьей помощью Вы спокойно подтвердите совершение процесса покупки. Если

Вы по каким-либо причинам не имеете его (потеряли, не сохранили, продавец не давал и т.д.), у Вас также есть право на предъявление претензий, но будьте готовы, что на это уйдет гораздо больше времени и сил;

- Вам не следует возвращать товар, который был уже в эксплуатации. Другими словами, если Вы купили и сразу надели в магазине новые туфли, сапоги, кроссовки, а затем прогулялись по улице, то вряд ли Вам удастся вернуть их обратно. Торговец сошлется на то, что товар потерял свой первоначальный вид, и по существу вопроса он будет прав;
- кроме сохранения товарного вида, необходимо позаботиться о сохранности потребительских свойств изделия (наличие фирменных ярлыков, заводской пломбировки и т.д.). Товар, который Вы желаете обменять должен выглядеть точно так же, как и на момент совершения сделки;
- продавец имеет право на отсрочку платежа, но при этом задержка не должна превышать 3-х суток.

Теперь что касается манеры поведения. Советуем Вам вести себя абсолютно спокойно, и вместе с тем достаточно уверенно общаться с представителем торговой точки, ссылаясь на статью 25 (Закон «0 защите прав потребителей»). В случае отказа торгового представителя от процесса возврата денежной суммы уведомите его, что в противном случае, за Вами сохраняется право на обращение в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (сокр. Роспотребнадзор).

Обязательно потребуйте книгу жалоб и укажите в ней обстоятельства, по которым Вам было отказано в удовлетворении прошения. Как правило, в каждом магазине существует «Уголок потребителя», где Вы отыщете не только телефон Роспотребнадзора, но и сможете ознакомиться с документами, подтверждающими деятельность данного торгового места. Еще там содержаться адреса филиалов, и контактные данные руководства компании.

Кстати, довольно часто бывает, что продавец, как наемное лицо, понимает, что ему не выгодно получать товар обратно, поскольку его заработок зависит от вырученной суммы. В этом случае имеет смысл связаться напрямую с директором магазина (торговой точки). Как правило, вероятность заключения компромисса во время прямого общения с начальством, будет гораздо выше, чем при разговоре с торговцем.

Помните, что **Роспотребнадзор – это государственное учреждение, и оно реагирует исключительно на жалобу в письменном виде от потребителя.** На основании поданного Вами прошения будет проводиться проверка. Составленное заявление Вы можете отправлять и в электронном виде, на почту, или непосредственно через обращение на интернет-портал Роспотребнадзора.

Знайте, что когда Вы четко разбираетесь в своих потребительских правах, умеете достойно и квалифицированно обосновывать собственную позицию, уверены в правоте проводимых действий – сотрудникам магазина ничего не останется сделать, как полностью удовлетворить все Ваши требования.