

Едва ли не каждый родитель сталкивался с ситуацией, когда не все товары, приобретенные к школе, подходят ребенку – малы туфли, неудобный ранец, не тот учебник и т.д. Очень обидно бывает в случаях, когда вернуть товар уже не получается. Давайте разберем, в каких ситуациях вернуть товар не получится.

По закону «О защите прав потребителей» ([ст.25](#) «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества»), вернуть или обменять можно купленную школьную одежду, спортивную форму, портфели, рюкзаки и сумки, канцелярские товары даже если они надлежащего качества. Потребитель вправе обменять данный товар на аналогичный, если вещь не подошла по размеру, форме, фасону, расцветке или комплектации. Обменять товар надлежащего качества вам обязаны в течение 14 дней, не считая дня покупки, при условии, что он не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки. Необходим товарный или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Если чека у вас нет, подтверждением факта покупки могут быть свидетельские показания.

Вы можете взять взамен такую же вещь нужного размера или цвета, а если аналогичный товар отсутствует в продаже, потребитель может потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы. Деньги вам обязаны вернуть в течение трех дней со дня возврата покупки.

А вот в случае с учебной литературой и её комплектующими (тетради в комплекте с учебниками, нотные тетради и т. д.), которые относятся к непериодическим изданиям, продавец вправе отказать в обмене товара. Непериодические издания (книги, буклеты, календари и т.д.), а также бельевые изделия, чулочно-носочные изделия не подлежат возврату и обмену.

А если вещь оказалась с дефектом?

При обнаружении недостатка в купленном вами любом товаре, в соответствии с

требованиями [ст.18](#) Закона РФ «О защите прав потребителей», вы вправе потребовать у продавца замены на товар этой же марки (артикула), замены на такой же товар другой марки (артикула) с соответствующим пересчетом. Или отказаться от покупки и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

В любом случае необходимо написать претензию, которая должна содержать:

- наименование продавца;
- данные потребителя;
- описание приобретенного товара и его цена;
- дату покупки товара;
- описание проблемы, связанной с приобретенным товаром;
- требование к продавцу;
- дату и подпись.

Один экземпляр претензии направляется руководителю организации-продавца (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес организации-продавца заказным письмом с уведомлением о вручении.

В случае если продавец признает претензионные требования обоснованными, оформляется возврат товара и денежных средств.

При возврате товара, оплаченного банковской картой, денежные средства перечисляются на банковскую карту покупателя. Если товар был оплачен наличными, деньги могут быть возвращены как из кассы, так и путем перечисления на банковскую карту покупателя.

Если продавец отказывается в возврате денег в добровольном порядке, соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства.

При обращении в суд потребитель вправе воспользоваться правами: на возмещение морального вреда, освобождение от уплаты государственной пошлины, взыскание с

продавца в пользу потребителя штрафа.