

Приближаются праздники День защитника отечества, Международный женский день, на которые принято дарить друг другу подарки.☺☺ Стараясь порадовать своих близких подарками, очень часто мы приобретаем их заранее.

К сожалению, иногда подарки приходится возвращать в магазин.

По этому поводу разъясняем, какие товары мы можем вернуть, в какое время, в каком виде, а какие вернуть будет невозможно.

Необходимо помнить, что покупая подарок заранее, срок его возврата ограничен.

Многие покупатели считают, что они имеют право сдать любой товар продавцу в течение четырнадцати дней, однако не совсем так, не сдать, а обменять. Данное право предусмотрено статьей 25 Закона РФ «О защите прав потребителей», если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, либо комплектации. В заявлении нельзя писать такие фразы, как: «не понравился», «не понадобился», так как Перечень оснований для возврата товара надлежащего качества является исчерпывающим и расширительному толкованию не подлежит. Если у продавца нет товара для обмена, потребитель вправе требовать возврата денежных средств, которые продавец обязан вернуть в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Возвращать товар необходимо без следов эксплуатации (не был в употреблении).

Часто потребители не понимают причину отказа, у которых отказались принять мобильный телефон, который не понравился ребенку, мультиварку или туалетную воду, бытовую технику, ювелирные изделия, ведь они успели обратиться в четырнадцать дней. Чаще всего, отказ продавца правомерен. Существует перечень непродовольственных товаров, не подлежащих возврату и обмену, если они надлежащего качества. Данный перечень утвержден Постановлением Правительства РФ № 2463 от 30.12.2020.

Планируя покупать подарок, постарайтесь выяснить, о какой модели телефона мечтает ваш ребенок, какой парфюм предпочитает супруг, какое колечко представляет на пальчике ваша девушка. Будьте внимательнее к своим близким, и Вы всегда сможете купить подарок, который будет радовать их.

Как поступить, если товар оказался некачественный?

Если, Вы обнаружили, что приобретенный Вами подарок оказался с браком, появились недостатки при использовании, Вы вправе потребовать возврата денежных средств, замены товара на такой же или другой, уменьшения цены или безвозмездного устранения недостатка в течение гарантийного срока или срока годности.

Однако, если вы приобретаете технически сложные товары – бытовая техника, электронные, цифровые гаджеты, видео — фото камеры, айфоны, смартфоны, андроиды, орг.техника, при обнаружении (появлении) недостатков потребовать возврата денежных средств Вы сможете только в течение пятнадцати дней со дня передачи Вам товара. По истечении пятнадцати дней указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара; (существенный недостаток товара - неустранимый недостаток

- нарушение установленных настоящим законом сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

При покупке подарков внимательно проверяйте приобретаемый товар, в течение пятнадцати дней проверяете технически-сложный товар.

В наши дни очень популярным подарком стал подарочный сертификат. Многие любят дарить сертификаты, но не все любят их получать.

Часто у потребителей возникает вопрос, можно ли его сдать обратно, где он был приобретен.

Подарочным сертификатом называют документ, который можно обменять на товар или услугу в магазине, ресторане, отеле, салоне красоты и так далее, то есть это предоплата товара или услуги. Деньги, которые покупатель сертификата вносит в магазин, считается авансом в счет будущей покупки. Взамен клиент получает подарочную карту — документ, который подтверждает право на покупку в будущем. Как правило, на сертификате указан номинал — это сумма, которую его обладатель может потратить на подарок.

Покупки с использованием подарочного сертификата не отличаются от традиционных за наличный или безналичный расчет. Их можно возвращать или обменивать в таком же порядке, как и товары, купленные обычным способом.

Чтобы увеличить прибыль, магазины придумывают правила, которые ограничивают права владельцев сертификатов. Например, устанавливают срок, в течение которого нужно купить товар или услугу, или запрещают возвращать сертификат в магазин и получать взамен деньги. Но не всегда это законно.

Никакие внутренние правила магазинов, даже если они висят на стенде или написаны в интернете, не влияют на возможность возврата сертификата. Закон всегда стоит выше любых правил магазинов, которые они сами придумали.

Внутренние правила магазинов должны соответствовать закону «О защите прав потребителей» и гражданскому законодательству. Если правило противоречит закону, значит, оно не работает, то есть его можно не выполнять.

Как вернуть подарочный сертификат?

Для урегулирования спора в досудебном порядке необходимо составить претензию.

Претензия должна содержать:

- Реквизиты (данные) торговой организации (исполнителя работ, услуг) которой направляется претензия и информацию о потребителе, права которого нарушены, в том числе адрес и номер телефона для связи.

- Требования к продавцу (исполнителю) - вернуть уплаченные денежные средства за сертификат.

- Дата подачи претензии и подпись заявителя;

- Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается продавцу, другой остается у потребителя).

- На экземпляре потребителя продавец должен поставить отметку о получении претензии (начало отсчета срока исполнения указанных в претензии требований).

- В случае непринятия продавцом претензии, следует направить ее по почте заказным письмом с уведомлением (дата вручения – начало исчисления срока исполнения указанных в претензии требований).

Если продавец (исполнитель) 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.

Подойдите к выбору подарков обдуманно, и праздник будет радовать Вас и Ваших близких.