

Распродажа – не повод надувать покупателя!

Некоторые магазины, устраивая распродажи вполне качественного товара, вывешивают перед глазами покупателя уведомление: "Товар, купленный на распродаже, обмену и возврату не подлежит". И часто граждане, думая, что так и должно быть, не решаются каким-то образом сопротивляться. А зря, потому что это одно из самых больших нарушений прав потребителей, происходящих в торговле. А что такое распродажа?

Это всего лишь простой способ сбыть товар - сегодня продавец продает товар за 1000 рублей, завтра этот же товар он будет продавать за 500 руб. Сам продавец снизил цену и покупателю не должно быть интересно, почему снижается цена на вполне качественный товар. С точки зрения закона, права потребителя при этом абсолютно одинаковые, и определены они статьей 25 Закона "О защите прав потребителей". То, что какой-то магазин по собственной инициативе проводит распродажу, ни в коей мере не лишает потребителя тех самых прав, которые оговорены в этой статье закона.

Например, вы увидели на распродаже сапоги за две с половиной тысячи, которые до этого стоили семь тысяч. Как повезло, думаете вы! Покупаете, дома снова примеряете и вдруг понимаете, что сапоги вам не подходят (по цвету, по размеру, по фактуре). Даже за две с половиной тысячи - не подходят! Вы хотите их вернуть, но вас останавливает та самая надпись, которая мелькала перед вами в магазине, - "товар обмену не подлежит". Некоторые магазины даже ставят на чеке штамп: "Распродажа. Товар не подлежит обмену и возврату". Иногда заставляют покупателя расписываться - мол, вы ознакомлены, что товар нельзя вернуть. И мы с этим соглашаемся, а потом думаем, куда бы деть эти так ненавистные нам сапоги.



Помните, если товар, купленный на распродаже, не подошел вам по цвету, фасону, размеру вы вправе либо обменять этот товар на аналогичный, либо потребовать возврата денег.

Чтобы вернуть деньги за такой товар, надо соблюсти определенные условия:

- с момента покупки должно пройти не более 14 дней;
- этим товаром вы не должны пользоваться (нельзя вернуть туфли, в которых вы уже прошли по улице);
- нужно сохранить товарный вид, потребительские свойства товара, пломбы, ярлыки, т.е. товар должен быть именно в таком виде, который у него был в момент покупки;
- нужно предъявить продавцу документ, подтверждающий покупку: кассовый или товарный чек. Можно и без него - закон это позволяет, но в этом случае процесс доказывания факта того, что товар был куплен вами именно в этом магазине, может затянуться надолго. Поэтому в ваших интересах сохранять кассовый чек после покупки товара.

В магазине спокойно и уверенно просите вернуть деньги на основании статьи 25 Закона "О защите прав потребителей". Не забудьте, что продавец вправе вернуть деньги не сразу, а в течение 3-х дней.

Если продавец начинает сопротивляться, уведомите его о том, что немедленно отправитесь в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (сокращенно - Роспотребнадзор) и требуйте жалобную книгу, в которой сделайте соответствующую запись. Кстати, каждый магазин должен иметь в доступном для потребителя месте жалобную книгу и, так называемый, «Уголок потребителя», где размещены телефоны этого надзорного органа.

Надо помнить, что Роспотребнадзор является государственным органом, и он вправе реагировать только на письменную жалобу потребителя, на основании которой будет проведена проверка. Такую жалобу можно отправить по почте или через интернет-сайт Роспотребнадзора. Но, как только заходит разговор о Роспотребнадзоре, продавцы часто меняют свою точку зрения и возвращают деньги покупателю.

Уже многократно доказано опытом: если потребитель знает свои права, если он настойчив и умеет аргументировать свою позицию, тем меньше магазины стараются с ним связываться.