

Щодо обміну товару

Начебто уже давно всім відомо, що, за Законом України «Про захист прав споживачів», протягом 14 днів з моменту оформлення покупки справний товар (т. з. товар належної якості), який з будь-яких причин не сподобався покупцю, можна повернути.

Однак на практиці повернути такий товар, якщо він без дефектів чи браку, наважуються не всі. Причиною цього частіше за все є юридична необізнаність та не завжди чемна поведінка продавців, які не хочуть прикладати додаткові зусилля для оформлення операції, яка не збільшує, а зменшує обсяг їхніх продажів.

Отже, щоб повернути свої гроші, при цьому заощадивши свій час та нерви, треба пам'ятати наступні правила:

1. Знайдіть чек (касовий або товарний).

Згідно зі ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів», обмін товару належної якості провадиться, якщо збережено розрахунковий документ, виданий споживачеві разом з проданим товаром.

Наявність чеку є підставою для обміну або повернення товару та доказом того, що саме в цьому магазині ви придбали товар.

2. Переконайтесь, що з моменту покупки пройшло не більше 14 днів.

Та ж ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» передбачає, що споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі, якщо триваліший строк не оголошений продавцем. Тобто, останнім днем, коли ви можете вимагати повернути вам гроші та прийняти назад товар належної якості, буде 14-й день періоду, який почався на наступний день після покупки.

Випадки, коли продавець погодився б обміняти товар після спливу 14 днів, трапляються рідко і є скоріш винятком з правил. Тому будьте уважні і не пропустіть строк, оскільки після його спливу Ви зможете повернути чи обміняти товар лише за гарантією, тобто якщо він неналежної якості.

3. Перевірте, що товар зберігся в первісному вигляді і не має слідів зносу чи пошкоджень.

Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики.

Тому якщо ви, наприклад, придбали взуття і в перший же день, пішовши в ньому на роботу, зрозуміли, що воно вам тисне, то повернути товар вже скоріше за все не вийде, оскільки на взутті залишаться хоч і не значні, але все ж помітні сліди носіння, що автоматично поставить товар у ряд «вживаного».

4. Не забудьте, що існує перелік товарів, які не підлягають обміну або поверненню.

Зазвичай при купівлі таких товарів про те, що їх неможливо обміняти або повернути, вас попередять продавці, однак не слід покладатися лише на їхню сумлінність.

Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню) передбачено Постановою Кабінету Міністрів України від 19 березня 1994 р. №172 «Про реалізацію окремих положень Закону України «Про захист прав споживачів» і до нього віднесено продовольчі

товари, лікарські препарати, предмети сангієни, а також дитячі іграшки, білизну, друковані видання, ювелірні вироби та інші.

Також хотілося б звернути увагу, що Закон гарантує вам можливість саме повернути, а не лише обміняти товар.

Зазвичай, коли ви наполягаєте саме на поверненні товару, продавець в магазині буде посылатися на згадану ст. 9 Закону України «Про захист прав споживачів» та запевняти, що товар можна лише обміняти на інший аналогічний. Однак це не так!

Здебільшого споживач у таких випадках вже визначився з аналогічним товаром, що пропонується у зовсім іншому магазині, тому нав'язування йому того чи іншого товару буде порушувати його право на вільний вибір, тобто базовий принцип свободи договору. Згідно з законом, споживач має право обміняти товар, якщо він не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості або розірвати договір та одержати назад гроші у розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

Отже, якщо придбана річ вам не підходить, у будь-якому разі ви можете:

- обміняти її на аналогічну;
- повернути її до магазину та отримати гроші;
- придбати іншу річ з перерахунком вартості (доплативши або отримавши решту);
- попросити продавця повідомити вас, коли з'явиться аналогічна річ, що буде вас влаштовувати (певного розміру, кольору тощо).

Підстави для обміну або повернення товару завжди суб'єктивні, але ваші доводи мають стосуватися саме неможливості використання товару за призначенням. Звичайно може трапитись, що ваші аргументи не влаштують продавця, однак в будь-якому випадку не дозволяйте обдурити себе і наполягайте на своєму. У кожному магазині повинен бути куток споживача, де ви зможете знайти текст Закону України «Про захист прав споживачів». Запропонуйте продавцю освіжити в пам'яті вимоги закону. Якщо представник торговельного закладу не сприймає жодні аргументи, то єдиним варіантом вирішення спору буде звернення до суду. Для цього вам слід зафіксувати факт звернення до магазину, тобто вручити під підпис представнику магазину заяву з вимогою про повернення товару, якщо ж навіть відмовляються прийняти так заяву – її слід направити поштою або кур'єром та зберегти докази відправлення.

На останок слід зазначити, що навіть за відсутності проблем із продавцями для оформлення розірвання договору вас можуть попросити написати заяву на ім'я директора магазину про повернення товару.

Пам'ятайте, що гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві у день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші у день розірвання договору - в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів. Вдалих вам покупок!