Внутренние правила магазина не могут противоречить действующему законодательству

В Нижнекамском территориальном органе в ежедневном режиме проводятся консультации потребителей по «горячей линии» и лично в рамках работы территориального органа. Предпринимаются оперативные меры по решению возникших конфликтных ситуаций между потребителями и хозяйствующими субъектами, даются рекомендации по обращениям, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госалкогольинспекции РТ. Стоит отметить, что проведение всякого рода «горячих линий» способствуют просвещению населения в сфере защиты прав потребителей. Преимуществом данного рода мероприятий является индивидуальность общения с потребителем, у обычного гражданина есть возможность поделится своей проблемой и получить какую-то информацию по конкретному случаю.

Вчера на телефон «горячая линия» позвонила женщина, которой требовалась консультация: «Купила нарядное платье, дома еще раз примерив, поняла, что размер все-таки не подходит. В результате принесла платье в магазин в четырнадцатидневный срок с сохранением бирки на товаре. В возврате денег в магазине ей отказали, аргументируя тем, что началось время предновогодних банкетов, покупатели могут хитрить, приобретая вещи на один день, в связи с этим товар в магазине не обменивается и не принимается. Правомерно ли поступают в магазине?»

Хотим напомнить всем покупателям – внутренние правила магазина не могут противоречить действующему законодательству! Согласно 25 статье Закона «О защите прав потребителей», товар хорошего качества можно вернуть обратно в магазин в течение четырнадцати дней, если оно не подошло покупателю по фасону, цвету или размеру. При возврате товара хорошего качества также должны соблюдаться следующие условия: платье не должно иметь следов «носки», т.е., возвращая платье, покупатель не должен стирать, носить его, оставлять какие-то зацепки, дырки и т.д. Платье должно сохранить свой товарный вид - должны быть сохранены все бирки, наклейки, этикетки и ярлыки, с которыми платье приобреталось. На что может рассчитывать покупатель при возврате платья хорошего качества? На обмен на аналогичное платье подходящего фасона, цвета или размера. Данный вариант продавец обязан предложить покупателю в первую очередь. На обмен на платье другой марки, цены или страны-производителя, которое устроило бы покупателя по всем характеристикам (фасону, цвету и размеру). И последнее - на возврат ста процентов от стоимости возвращаемого платья в обмен на возврат самого платья. Потребителю в данном случае была дана рекомендация обратиться в адрес продавца с заявлением в письменном виде.

Нижнекамский территориальный орган Госалкольинспекции РТ Эльвира Милочкина