

Как обменять товар, который не подошел по размеру

22 Июля 2019

В июле 2019 года Ольга приобрела в обувном магазине женские туфли из искусственной кожи. После повторной примерки обуви в домашних условиях она поняла, что туфли не подходят по размеру.

На следующий день Ольга обратилась в магазин с целью вернуть не подошедший товар, но сформулировать свое требование не смогла, объяснив лишь продавцу, что туфли ей разонравились.

Продавец тут же отказал в возврате денежных средств, обосновав это тем, что товар надлежащего качества и право на возврат стоимости товара у покупателя нет. Произвести обмен на туфли, подходящие по размеру, покупателю предложено тоже не было. Получив отказ, и не согласившись с ним, потребитель обратилась за консультацией.

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан непродовольственный товар надлежащего качества, вправе обменять этот товар на аналогичный у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чеки, либо иной документ, подтверждающий оплату. Отсутствие документов, подтверждающих покупку, не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору:

а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;

б) обменять товар на аналогичный при первом поступлении его в продажу.

Так как доказательств обращения к продавцу с требованием о замене товара у Ольги не было, то ей было предложено повторно обратиться к Продавцу, но уже с письменным заявлением, заявив требование об обмене туфель на туфли подходящего размера.

Потребитель на приеме получил бланк заявления и помощь в его заполнении, после чего незамедлительно вручил его Продавцу. Так как подходящей по размеру обуви в продаже не оказалось, Ольге была возвращена стоимость товара.

Уважаемые потребители, помните, что право на обмен товара надлежащего качества необходимо реализовать в пределах 14 дней, не считая дня покупки. Товар при этом должен быть сохранен в первоначальном виде: не иметь следов эксплуатации, фабричные ярлыки должны быть сохранены, товарный вид не утрачен. Поэтому примерять товар в домашних

условиях, а также его хранить нужно с предельной степенью аккуратности, не допускать его порчу, вплоть до недопущения появления у вещи, например, постороннего запаха, пятен, заломов и т.п.

До обращения к продавцу рекомендуем составить письменное заявление в двух экземплярах, в котором изложить наименование продавца, свои данные, причину обращения и требование, например:

ООО «Самая лучшая обувь»

От Фамилия Имя Отчество

Адрес проживания, телефон, адрес электронной почты

« ____ » _____ я купила в Вашем магазине по адресу: _____ туфли женские, с маркировкой « ____ ». Цена товара: _____ Дома, при повторной примерке, я поняла, что туфли мне малы, использовать по назначению вследствие этого я их не могу. Товарный вид туфель сохранен, товар я не эксплуатировала. Чек также сохранен.

Прошу Вас обменять туфли женские на туфли такой же модели, марки и артикула, но другого размера: ____.

В случае, если подходящий размер у Вас отсутствует, прошу вернуть мне денежные средств.

Подпись: _____ дата: _____

Заявление нужно вручить под роспись, либо направить его почтовой службой. Нужно также вернуть товар надлежащего качества в магазин, так как срок возврата его стоимости начинает исчисляться с этого момента.

Продавцы не всегда рады, когда покупатель желает обменять или вернуть товар. Иногда по внутренним правилам магазина, особенно, относящимся к сетевым, обмен не производится, и покупателя предлагают только возврат денежных средств. Но в силу статьи 16 Закона «О защите прав потребителей» условия договора, которые ущемляют права потребителей по сравнению с Законом, недействительны. Поэтому покупатель вправе настаивать именно на обмене, если того желает.

Как правило, такие споры разрешаются в досудебном порядке, Продавцы редко отказывают в обмене либо возврате товара по статье 25 Закона «О защите прав потребителей».