

Подлежат ли возврату (обмену) книжные издания?!

В консультационный центр по защите прав потребителей периодически поступают обращения граждан, касающиеся возможности вернуть денежные средства за приобретенные товары по различным причинам. Накануне нового учебного года участились вопросы, касающиеся возврата книг и учебных пособий. В связи с чем, хотелось бы обратить внимание потребителей на правила возврата (обмена) книжных изделий.

Нередко в книжных магазинах можно встретить объявление о том, что книги обмену и возврату не подлежат. А при покупке продавцы утверждают, что если учебные (книжные) издания не подойдут (не понравятся), то потребитель сможет смело вернуть или обменять товар. Так ли это?! Можно ли вернуть книгу или учебник в магазин и в каких случаях? Попробуем пояснить в данной статье.

Большинство потребителей убеждены в том, что если они приобрели «неподходящий» товар, то его можно вернуть в течение 2-х недель без каких-либо ограничений, однако это не так.

Помните! Не все товары можно вернуть (обменять)! Существует Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (возврату). Он утверждён постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463. К п.14 вышеуказанного перечня относятся неперiodические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные

издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Таким образом, книги и учебники относятся к невозвратным товарам, если они надлежащего качества. Соответственно, потребителю могут отказать в возврате или обмене товара если не подошел шрифт или не понравились иллюстрации в книге, учебник не того автора.

Если потребитель ошибочно приобрел не ту книгу (учебное пособие), которая была необходима (другой автор, другое издательство), или книга просто разочаровала потребителя, то в указанных случаях, отказ продавца в обмене или возврате денежных средств, также будет правомерен.

Если же книга или учебное пособие приобретены дистанционным способом (на маркетплейсе), то в соответствии со ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» №2300-1, вернуть заказанный онлайн товар можно в любое время до его передачи, а после передачи в течение 7 дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3-х месяцев с момента передачи товара.

При этом потребителем должны быть соблюдены определенные условия: сохранен товарный вид учебника, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки.

Можно ли вернуть книгу с недостатком (дефектом)?

Обращаем Ваше внимание! Основной причиной по которой можно вернуть неперiodические издания (книги, учебные пособия), является их ненадлежащее качество (производственный брак). К таким недостаткам могут быть отнесены (перепутанные, перевернутые, пропущенные, склеенные страницы; потеря элементов изображения; повреждение текста иные дефектами, из-за которых текст является нечитаемым и другие).

Если же обнаружен дефект в виде мятых или порванных страниц, которые могли возникнуть только в результате механического повреждения, то рекомендуем сразу же отказаться от покупки, так как в дальнейшем (после выхода с магазина) доказать, что этот дефект возник до передачи вам товара будет уже невозможно.

При обнаружении недостатка потребитель на основании п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» №2300-1 имеет право предъявить одно из следующих требований:

- заменить товар на аналогичный, на какой-то другой, с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы

Данные требования могут быть предъявлены в течение всего гарантийного

срока, а при его отсутствии - в разумные сроки в пределах двух лет.

При наличии недостатков в книге (учебнике) потребителю необходимо обратиться в адрес продавца с письменной претензией, составленной в свободной форме в 2-х экземплярах. Один экземпляр претензии отдается продавцу, а второй с отметкой о принятии (дата, подпись продавца) остаётся у покупателя, как доказательство предъявления требования в рамках закона. Претензию можно передать лично по месту совершения покупки либо направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении по юридическому адресу продавца. Продавец обязан исполнить требования потребителя в сроки, установленные действующим законодательством.

В связи с чем, при приобретении книг и иных непериодических изданий надлежащего качества, необходимо помнить, что такие издания не подлежат обмену или возврату, поэтому рекомендуем внимательно относиться к их выбору и тщательно просматривать и проверять перед совершением покупки, в том числе на наличие механических повреждений (пятен, царапин, загнутых листов), чтобы избежать в дальнейшем неприятной ситуации.

Информация подготовлена специалистами Консультационного центра по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»

Ждем вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилисера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru .
г.Ангарск, кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru
г.Черемхово (обращаться в г.Иркутск)
г.Саянск, микрорайон Благовещенский, д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20, ffbuz-sayansk@yandex.ru
п.Залари (обращаться в г.Саянск, Иркутск)
г.Тулун, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20 ffbuz-tulun@yandex.ru ,
г.Нижнеудинск, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53, ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37; ffbuz-taishet@yandex.ru
г.Братск, ул.Муханова, 20, тел.8(395-3) 42-57-50
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, ffbuz-u-obao@yandex.ru

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



Возврат, обмен книг и учебников.

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –
8-800-555-49-43