



Работа с претензиями

Электронный курс для
сотрудников магазинов
«Детский мир»

Прогресс

Кнопки навигации

Оглавление



-  Все ссылки открываются в новом окне. После просмотра ссылки, закройте окно со ссылкой и вернитесь к окну с курсом.
-  Для завершения курса необходимо просмотреть все слайды и пройти все тесты.





Познакомиться с порядком работы с претензиями в магазинах «Детский мир»



Познакомиться с конкретными ситуациями и рекомендациями по поведению в них





- Вводная часть
- Алгоритм работы с претензиями
- Прием претензий
- Работа с типовыми претензиями
- Возврат денежных средств
- Разбор ситуаций (обмен/возврат)
- Разбор ситуаций (другое)
- Итоговое тестирование
- Полезные ресурсы



Вводная часть





Претензия - предъявление своих прав на что-либо, требование чего-либо.

Например: требование возврата денежных средств, обмена товара.



Когда мы умеем работать с претензиями, мы...



Поддерживаем высокий уровень обслуживания и удерживаем клиентов

Один довольный клиент расскажет 1-2 своим друзьям, а недовольный - 10.



Соблюдаем законодательство

Таким образом, избегаем ненужных рисков.



Улучшаем свою работу

Любая претензия позволяет нам найти свои зоны роста и стать лучше.



Цените клиентов!



После одной негативной ситуации клиенты часто не возвращаются.



Если клиент ушел в негативном настроении, в таком же настроении он и вернется.



В 5-25 раз дороже привлечь нового клиента, чем удержать существующего.



Клиенты, родившиеся с 1980 по 2000 годы (миллениалы), готовы платить на 21% больше за хорошее обслуживание.



Увеличение уровня удержания клиентов на 5% увеличивает прибыль на 25% и выше.

На что мы опираемся при работе с претензиями



Закон о защите прав потребителей (ЗоЗПП) [→](#)



Перечень товаров, не подлежащих возврату/обмену
(Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55) [→](#)



Постановление Правительства РФ от 06.02.2002 N 81
(ред. от 04.10.2012) [→](#)



Инструкция (локальный нормативный акт) по работе с претензиями потребителей, поступившими в адрес магазинов сети «Детский мир» [→](#)

Основные термины – Гарантийный срок



Гарантийный срок – срок, в пределах которого продавец предоставляет покупателю гарантийные обязательства.

Гарантийный срок устанавливает изготовитель товара. Если на товаре, коробке, маркировке указание о сроке годности отсутствует – значит, изготовитель не установил гарантийный срок. Гарантийный срок **влияет на распределение бремени доказывания брака**.

Если покупатель обращается **в пределах гарантийного срока** с претензией по качеству товара, то бремя доказывания того, что брак является не производственным, возлагается **на Продавца**.

Если гарантийный срок не установлен, или покупатель обратился за пределами такого срока, то бремя доказывания того, что брак является производственным возлагается **на Покупателя** (экспертизу делает покупатель).



При обмене/возврате товара мы рассматриваем именно гарантийный срок.



Срок годности обычно применим к продовольственным и косметическим товарам (шампуни, кремы и т.п.).

Срок годности – это период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.



При обмене/возврате товара мы рассматриваем именно гарантийный срок.



Срок службы - это НЕ гарантийный срок. Срок службы – это период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за его существенные недостатки.

Срок службы не влияет на решение по обмену/возврату, поэтому в данном курсе подробно не рассматривается.



При обмене/возврате товара мы рассматриваем именно гарантийный срок.



Вопрос

С какого дня исчисляется гарантийный срок? (в т. ч. на обувь и другие сезонные товары).

Ответ

Гарантийный срок обычно исчисляется с момента покупки. В отличие от обуви для взрослых, для детской обуви обязательный 3-х месячный гарантийный срок отсутствует. Поэтому сезонных товаров с гарантией в нашей сети (обувь и т. п.) практически нет.



Вопрос

На какие части товаров с гарантийным сроком распространяется гарантия?

Пример: чехол для ходунков.

Ответ

Если иного не указано, то гарантия распространяется на все детали и компоненты. (ст. 19 ЗоЗПП)



Алгоритм работы с претензиями



Шаги работы с претензией



Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

Работу со всеми претензиями в магазинах осуществляют

1. **Выслушайте** клиента **ДМ/ЗДМ***
2. **Убедитесь**, что поняли суть претензии
3. **Выразите** сочувствие эмоциям клиента
4. **Извинитесь**, если претензия имеет основания
5. **Предложите варианты** решения. **Согласуйте** их с клиентом
6. **Выполните/проконтролируйте** исполнение договоренностей

Если клиента не удовлетворяет решение, он вправе написать заявление, на которое мы отвечаем в срок, установленный законодательством.

Если у сотрудников магазина возникают вопросы по обработке претензий, необходимо обратиться в Центр Поддержки Клиентов (ЦПК): vopros@detmir.ru (тел. доб. 003)

**ДМ – Директор магазина, ЗДМ – Заместитель директора магазина*



Теперь давайте
проверим, насколько
вы усвоили материал!

Тест

Щелкните кнопку **Тест** для редактирования этого теста

Расположите в правильной последовательности шаги работы с претензией:

1. Выразите сочувствие эмоциям клиента
2. Убедитесь, что поняли суть претензии
3. Выполните/проконтролируйте исполнение договоренностей
4. Выслушайте клиента
5. Извинитесь, если претензия имеет основания
6. Предложите варианты решения. Согласуйте их с клиентом



Прием претензией





Работу со всеми претензиями в магазинах осуществляют ДМ/ЗДМ

Вариант 1 – Быстрое решение

Если ДМ/ЗДМ согласен с удовлетворением требований покупателя, можно сразу их удовлетворить (предварительно согласовав с ТУ любым удобным способом).

Вариант 2 – Стандартное решение (согласно законодательству РФ)

Если ДМ/ЗДМ не согласен с удовлетворением требований покупателя, необходимо попросить покупателя написать письменное заявление с указанием контактных данных. После чего необходимо предоставить ответ (удовлетворить требования) в течение срока, установленного законодательством.

Далее акцент в курсе будет именно на Варианте 2 – стандартное решение



Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

- Каждый потребитель имеет право обратиться в магазин сети «Детский мир» с претензией в выбранной им форме (устной, письменной) лично или через своего представителя.* Отказ в приеме претензий не допускается.
- Прием претензий от потребителей осуществляет ДМ/ЗДМ.
- Предварительным условием для рассмотрения претензии является возможность идентификации лица, ее представившего. Претензия, данные которой **не позволяют идентифицировать** предъявившее ее лицо, **не рассматривается**.

**Также потребитель имеет право направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении или в виде электронного документа.*

Сроки удовлетворения законных требований покупателя



- **10 календарных дней** с момента предъявления претензии - по требованиям покупателей, связанных с соразмерным уменьшением покупной цены товара, возмещением расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы (**для товара ненадлежащего качества**), возмещением убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставлением ненадлежащей информации о товаре;
- **7 календарных дней** - по требованиям покупателей, связанным с заменой товара **ненадлежащего качества**;
- **3 календарных дня** со дня возврата товара - по требованию потребителей о возврате уплаченной за товар **надлежащего качества** денежной суммы, в случае невозможности обмена товара на аналогичный.

Правовое обоснование: [Закон о защите прав потребителей](#) ст. 22, 25



- Ответ на претензию покупателя направляется **письмом с уведомлением о вручении**, если покупатель не пришел или отказывается приходить за письменным ответом.
- Ответ должен быть направлен не позднее **последнего дня срока удовлетворения претензии** покупателя (10, 7, 3 дня – в зависимости от ситуации).
- Типовые формы ответов на претензии находятся на [портале](#) (документы и сервисы – юридический кабинет – работа с претензиями). Если вы не нашли подходящей формы ответа, обратитесь к ТУ.



- Наиболее часто встречаются претензии по возврату/обмену.
- Документы по возврату/обмену подшиваются к кассовым документам магазина.
- Сотрудники магазина отправляют кассовые документы на хранение в ОСГ Рекордз , по адресу г. Казань., Горьковское шоссе, д.47, корп.Г. Документы хранятся **5 лет**.
- Регулярность отправки документов – согласно правилам Компании.



Ситуация

Как поступить, если покупатель написал жалобу в книге отзывов и предложений, попросил дать ему письменный ответ и покинул магазин, но при этом адрес не указал?

Решение

Написать ответ в книге отзывов и предложений в установленный [срок](#).



Работа с типовыми претензиями





Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

Обмен/возврат товара надлежащего качества





Интерактивность

Щелкните кнопку **Интерактивность** для редактирования этой интерактивности

Правовое регулирование

> Статья 25 Закона о защите прав потребителей

> Перечень товаров надлежащего качества, НЕ подлежащих возврату и обмену

Обмен продовольственного товара надлежащего качества



Обмен продовольственного
товара надлежащего
качества
НЕ допускается.



Правовое обоснование: [Закон о защите прав потребителей ст. 25](#)
В данной статье указаны случаи, когда покупатель может вернуть товар надлежащего качества. Во всех остальных случаях такого права у него нет (в частности при покупке продовольственных товаров).





Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

Обмен/возврат товара надлежащего качества возможен при одновременном наличии следующих условий:

- заявление о возврате поступило в течение **14 дней** не считая дня покупки;
- товар является непродовольственным т.е. товар не употребляемый в пищу (например не: детское питание, детские каши, пюре, соки и т.д.);
- товар не имеет **явных следов эксплуатации**, сохранен его **товарный вид**, **сохранены бирки**;
- товар не включен в [Перечень товаров, не подлежащих обмену/возврату в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55](#) (товары личной гигиены, бытовая химия, полимерные изделия, контактирующие с пищей, технически сложные товары и др. Например: подгузники, салфетки, молокоотсосы, детские бутылочки, соски, купальники, нижнее белье и т.д.);

Если имеют место быть **все 4 описанных условия**, то возвращаем денежные средства покупателю. Срок возврата **наличных** денежных средств – **3 дня** со дня возврата товара. Возврат на **банковскую карту** может длиться до **30 дней** (в зависимости от банка покупателя).

Для каждого случая на корпоративном [портале](#) выложены типовые формы ответов (пропущен 14-дневный срок, на возврат предоставлен продовольственный товар, товар имеет следы эксплуатации, товар включен в Перечень).

Что относится к следам эксплуатации/товарному виду



**Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!
Прежде всего мы стараемся помочь покупателю, идем ему навстречу.**

- Отрезанные или отсутствующие **ярлыки, бирки**
- **Грязь, потертости, повреждения** на товаре
- Отклеенные заводские наклейки (пленка)
- Отсутствие, повреждение коробки (**является основанием для отказа, если предполагается, что товар невозможно продать без коробки или коробка является неотъемлемой частью товара**)

Бирк 
а





В соответствии с правилом «**ОБМЕН БЕЗ ПРОБЛЕМ**» можно обменять непродовольственный товар надлежащего качества в течение **30 дней** с момента покупки, если:

- покупатель не является юридическим лицом
- сохранён кассовый чек
- товар не имеет следов использования
- сохранены заводские пломбы (если товар был опломбирован)
- товар имеет полную оригинальную упаковку (при условии, что товар был продан в оригинальной упаковке)
- сохранена комплектация товара и не повреждена его упаковка
- товар не включен в [перечень](#) товаров, не подлежащих возврату/обмену



Для удобства далее в курсе мы будем оперировать

Проверяйте товар!



Перед принятием решения о неисправности товара, проверьте:

- Наличие/работоспособность **батареек** в игрушках, интерактивных ковриках, книжках и т.п.
- Есть ли необходимые условия для проверки работы сложной техники (например некоторые модели катеров работают только в воде)



Примеры товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату



- товары личной гигиены (подгузники, пеленки, салфетки)
- бытовая химия (детская косметика, косметика для мам)
- принадлежности для кормления (молокоотсосы, бутылочки, соски)
- полимерные изделия, контактирующие с пищей
- технически сложные товары ([Перечень в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924 "Об утверждении перечня технически сложных товаров"](#))
- купальники, нижнее белье, чулочно-носочные изделия
- постельное белье, подушки для новорожденных, беременных
- ванночки, горшочки, сиденья для унитаза
- термометры для воды и воздуха
- CD, DVD для детей
- детские книжки
- группа питание

Примеры товаров надлежащего качества, подлежащих возврату*



- детская одежда, не относящаяся к бельевым и чулочно-носочным изделиям
- детские игрушки
- товары для активного отдыха (лыжи, санки, самокаты, велосипеды, ролики, электромобили, мячи)
- игры: хоккей, футбол
- рюкзаки
- обувь
- крупногабаритный товар

**Возврат осуществляется при соблюдении 4 условий, описанных выше, в т.ч. при отсутствии явных следов эксплуатации.*



Теперь давайте
проверим, насколько
вы усвоили материал!

Тест

Щелкните кнопку **Тест** для редактирования этого теста

Выберите товары надлежащего качества, которые не подлежат возврату (используйте полосу прокрутки справа, чтобы просмотреть все варианты ответа):

- ☐ Детская обувь
- ☐ Варежки
- ☐ Детская куртка
- ☐ Постельное белье
- ☐ Соска
- ☐ Коляска с явными следами эксплуатации
- ☐ Термометр для воды
- ☐ Молокоотсос
- ☐ Одежда с явными следами эксплуатации
- ☐ Детское питание
- ☐ Подгузники



Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

Обмен/возврат товара НЕнадлежащего качества





Интерактивность

Щелкните кнопку **Интерактивность** для редактирования этой интерактивности

Правовое регулирование

- > Часть 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей
- > Часть 6 статьи 18 Закона о защите прав потребителей
- > Часть 5 статьи 19 Закона о защите прав потребителей
- > Статья 22 Закона о защите прав потребителей



Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

В случае, если покупатель принес товар и утверждает о наличии брака в товаре, необходимо осмотреть товар.

Если в ходе осмотра товара установлено, что производственный характер недостатков очевиден, то ДМ/ЗДМ необходимо рассмотреть совместно с ТУ вопрос о возврате денежных средств покупателю (срок возврата денежных средств - 10 дней с момента предъявления претензии).

Если по мнению ДМ/ЗДМ недостаток товара является эксплуатационным или невозможно установить причины возникновения недостатков, то необходимо в **первую очередь установить наличие/отсутствие гарантийного срока на товар.**



Гарантийный срок может быть указан на упаковке, на инструкции, в паспорте товара, в сертификате соответствия.

Внимание:

- Срок службы, срок эксплуатации, срок хранения не являются гарантийным сроком;
- На детскую обувь отсутствует установленный законом гарантийный срок, если только производитель самостоятельно по своей воле не установил его.



- Если **гарантийный срок установлен (и не истек)**, то **продавец** обязан провести экспертизу, если возникает спор о причинах недостатка (производственный/ эксплуатационный). При возврате сложной техники (например, видеоняня) мы предлагаем покупателю самостоятельно обратиться в сервисный центр (при наличии его в городе).
- Если гарантийный срок **не установлен/истек**, то покупатель делает экспертизу самостоятельно.

В обоих случаях покупатель может прийти в магазин со своим актом о проведенной экспертизе.



Интерактивность

Щелкните кнопку **Интерактивность** для редактирования этой интерактивности

Правовое регулирование

- > Если гарантийный срок на товар не установлен
- > Если на товар установлен гарантийный срок, который истек на момент обращения покупателя в магазин
- > Если на товар установлен гарантийный срок и покупатель обратился в пределах гарантийного срока



Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

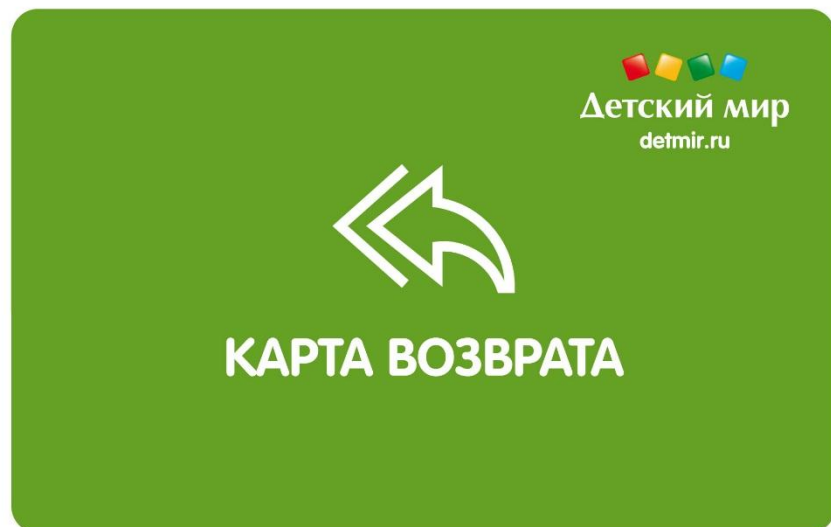
Возврат денежных средств





1. Возврат осуществляется **тому же лицу**, кто совершал оплату.
2. Возврат осуществляется **тем же образом**, каким была совершена оплата (**наличные – наличные, карта – карта**).
Исключение – карта возврата. Ее мы можем предлагать при любых способах оплаты.
3. **Приоритет** при возврате денежных средств – **карта возврата**.

Приоритет





Процесс возврата денежных средств подробно описан на [Wiki](#).

Шаблон заявления на возврат также можно найти на [Wiki](#).



Покупатели от 6 до 14 лет.

Вправе совершать мелкие бытовые сделки (в т.ч. возвраты).

*В законе отсутствует указание сумм мелких бытовых сделок.
Поэтому ограничения на суммы сделок нет.*

Покупатели после 14 лет.

Ограничения на суммы сделок (покупки, возвраты и т.п.) нет.

Возврат товара, оплаченного наличными денежными средствами



При возврате наличных денежных средств покупателю необходимо предоставить паспорт гражданина РФ или другой документ, удостоверяющий личность.

Основание:

абз. 2 пп. 6.1 п. 6 Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У "О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства"

Так, согласно абз. 2 пп. 6.1 п. 6 Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У "О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства" (далее - Указание N 3210-У) кассир выдает наличные деньги после проведения идентификации получателя наличных денег по предъявленному им паспорту или другому документу, удостоверяющему личность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации (далее - документ, удостоверяющий личность), либо по предъявленным получателем наличных денег доверенности и документу, удостоверяющему личность.

Таким образом, магазин требует предоставить документ, удостоверяющий личность, на основании требований [Указания Банка России от 11.03.2014 N 3210-У](#), предъявляемым к магазину.

Возврат товара, оплаченного безналичным путем



При возврате денежных средств безналичным путем покупателю необходимо предоставить паспорт гражданина РФ или другой документ, удостоверяющий личность.

Основание:

Устанавливая в магазине свой терминал по безналичной оплате товаров с помощью банковской карты, Банк передаёт магазину часть своих полномочий по идентификации держателя банковской карты в момент расчёта платёжной картой.

Основанием требований банков по идентификации клиента могут являться положения следующих актов:

- Федеральный закон от 02.12.1990 года № 395-1 «О Банках и банковской деятельности» - «Отношения между Банком России, кредитными организациями и их клиентами осуществляются на основе договоров, если иное не предусмотрено федеральным законом»;
- Федеральный закон от 07.08.2001 года № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма»
- Положение Банка России от 19 августа 2004 года «Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» в первой главе (п.1.1) которого говорится следующее: **«Кредитная организация обязана идентифицировать лицо, находящееся у неё на обслуживании (далее - клиент), при совершении банковских операций и иных сделок в соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности...»;**
- ст.ст. 307 - 312 Гражданского кодекса РФ также прописаны понятия и порядок исполнения обязательств должника и кредитора. Так, в ст. 309 говорится следующее: «Обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, иных правовых актов, а при отсутствии таких условий и требований - в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями»



Ситуация

Как обосновать необходимость предъявления покупателем паспорта при возврате денежных средств за покупку, оплаченную картой?

Решение

Правовое основание (описано выше)

Положение Банка России от 19 августа 2004 года «Об идентификации кредитными организациями клиентов и выгодоприобретателей в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма» в первой главе (п.1.1) которого говорится следующее: **«Кредитная организация обязана идентифицировать лицо, находящееся у неё на обслуживании (далее - клиент), при совершении банковских операций и иных сделок в соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности...»;**

Пример фразы, которую можно сказать покупателю

«Операция по возврату денежных средств на карту является банковской операцией. В соответствии с Федеральным законом «О банках и банковской деятельности...» необходимо идентифицировать лицо, находящееся на обслуживании. Идентификация происходит по документу, удостоверяющему личность. Таким документом является паспорт».

Если покупатель отказывается предъявить паспорт, просим его оставить заявление и отвечаем на него в установленные законом сроки.



Ситуация

Можно ли делать возврат по ксерокопии паспорта?

Решение

Формальное

Все операции проводятся только по оригиналу паспорта. Необходима идентификация личности, а она производится только по оригиналу документов.

Альтернативное

Хотя в законодательстве отсутствует указание на возможность возврата по ксерокопии паспорта, фото паспорта, считаем, что для идентификации личности может быть достаточно и ксерокопии (фото).

Данный порядок действий возможен в том случае, если нет оснований сомневаться в подлинности сведений, отраженных в копии документа.



Ситуация (вопрос)

Как действовать, если покупатель хочет вернуть денежные средства за подарочную карту (ПК)/подарочный сертификат/возвратную карту?

Решение

Прежде всего необходимо уточнить причину, по которой покупатель хочет осуществить возврат и порекомендовать ему совершить покупку в магазине.

Если покупатель не соглашается, необходимо попросить его написать письменное заявление. Заявление передается ТУ для дальнейшего рассмотрения.

Пример фразы, которую можно сказать покупателю:

«Для рассмотрения вопроса о возврате, составьте, пожалуйста, письменное заявление. Обязательно укажите Ваши контактные данные».



Ситуация (вопрос)

Как действовать, если клиент приобрел товар в одном магазине, а возврат хочет осуществить в другом в день покупки.

Решение

Необходимо сообщить, что разные магазины - это разные обособленные структурные подразделения. Кассовые аппараты зарегистрированы на соответствующие магазины. День в день возврат сделать нельзя (т.к. закрывается отчетный период за день), на следующий день возврат сделать можно.

Пример фразы, которую можно сказать покупателю:

«К сожалению, технически возврат в другом магазине можно сделать только на следующий день после покупки. Если Вы хотите сделать возврат сегодня, Вы можете обратиться в тот магазин, где совершали покупку».



Ситуация (вопрос)

Покупка была совершена по банковской карте. Можно ли осуществить возврат денежных средств на другую карту/ карту, принадлежащую другому лицу?

Решение

В исключительных случаях это можно сделать, например, если покупатель потерял свою банковскую карту или ее срок действия закончился.

В таких случаях просим покупателя написать заявление. Заявление передаем ТУ.

Список документов, удостоверяющих личность, по которым возможен возврат



Возврат товара можно осуществлять по следующим документам, удостоверяющим личность:

- **Паспорт гражданина РФ** (п. 1 Положения о паспорте гражданина Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 08.07.1997 N 828),
- **Удостоверение личности военнослужащего РФ** (п. 1 Положения об удостоверении личности военнослужащего Российской Федерации, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 12.02.2003 N 91),
- **Военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса** (п. 9 Инструкции по обеспечению функционирования системы воинского учета граждан Российской Федерации, утвержденной Приказом Министра обороны РФ от 18.07.2014 N 495),
- **Временное удостоверение личности гражданина РФ** (п. 17 Положения о паспорте гражданина Российской Федерации),
- **Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем, удостоверение беженца** (п. 7 ст. 4, п. 7 ст. 7 Федерального закона от 19.02.1993 N 4528-1 "О беженцах"),
- **Служебное удостоверение работника прокуратуры** (ст. 41.1 Федерального закона от 17.01.1992 N 2202-1 "О прокуратуре Российской Федерации")



Теперь давайте
проверим, насколько
вы усвоили материал!

Тест

Щелкните кнопку **Тест** для редактирования этого теста

Отметьте документы, по которым возможен возврат товара покупателю:

- ☐ Удостоверение личности военнослужащего РФ
- ☐ Водительское удостоверение
- ☐ Паспорт гражданина РФ
- ☐ Свидетельство о рождении
- ☐ Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем, удостоверение беженца
- ☐ Служебное удостоверение работника прокуратуры
- ☐ Временное удостоверение личности гражданина РФ
- ☐ Студенческий билет



Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

Разбор ситуаций (обмен/возврат)





Ситуация

Товар не был проверен в магазине, покупатель хочет его вернуть, ссылаясь на брак. Как действовать в подобной ситуации?

Решение

Действовать необходимо по стандартному алгоритму: «Обмен/возврат товара ненадлежащего качества».



Ситуация

Можно ли обменять подгузники, если покупатель перепутал размер и вернулся в торговый зал спустя 30 мин после покупки?

Решение

ОТКАЗ в обмене, т.к. временной интервал с момента осуществления покупки и до момента требований возврата не влияет на возможность возврата данного товара (товар включен в перечень товаров, не подлежащих обмену/возврату).

Согласно п. 1, 5 «Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 06.02.2002 N 81) подгузники одноразовые и многоразовые, одноразовые трусики, одноразовые пеленки не подлежат возврату/обмену (относятся к предметам гигиены из текстиля и других материалов).

Таким образом, временной интервал с момента осуществления покупки и до момента требований возврата не влияет на возможность возврата данного товара.

*На портале имеется типовой ответ на претензию
«Товар включен в перечень товаров не подлежащих
возврату»*



Ситуация

Можно ли вернуть настольную игру? Причина - не понравилась (правила сложные для ребенка и т.п.) Хотя, пленка, в которую была упакована игра, разорвана, выброшена.

Решение

ОТКАЗ в возврате, т.к. товар был в употреблении и утрачен товарный вид.

В соответствии со ст. 26.2 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 26 Правил продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55) требование покупателя о возврате товара надлежащего качества подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца.

Вместе с тем, нарушенная или отсутствующая упаковка свидетельствует о том, что указанный товар был в эксплуатации. Кроме того, сложность правил понятие субъективное и не может являться основанием для возврата. Соответственно, магазин вправе отказать покупателю по причине товара бывшего в эксплуатации.

На портале имеется типовый ответ на
претензию

«Товар был в употреблении»



Ситуация

Можно ли вернуть конструктор? Причина - не понравились размеры деталей. Внешне детали в исправном состоянии, но, чтобы проверить целостность количества деталей, его нужно собрать полностью.

Решение

ОТКАЗ в возврате, т.к. товар был в употреблении и утрачен товарный вид.

В соответствии со ст. 26.2 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 26 Правил продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55) требование покупателя о возврате товара надлежащего качества подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца.

Соответственно, если упаковка вскрыта, то магазин вправе отказать потребителю в возврате по причине того, что указанный товар был в эксплуатации.

*На портале имеется типовой ответ на
претензию*

«Товар был в употреблении»



Ситуация

Покупатель хочет вернуть игрушку, упаковка которой нарушена, разорвана, выброшена, но при этом сама упаковка является неотъемлемой частью игрушки (например, пистолет Nerf)

Решение

ОТКАЗ в возврате, т.к. товар был в употреблении и утрачен товарный вид.

В соответствии со ст. 26.2 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 26 Правил продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55) требование покупателя о возврате товара надлежащего качества подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца.

Вместе с тем, нарушенная или отсутствующая упаковка свидетельствует о том, что указанный товар был в эксплуатации. Более того, учитывая, что в данном товаре заводская коробка является его неотъемлемой частью и без упаковки невозможна его дальнейшая эксплуатация, то магазин имеет право отказать потребителю в возврате товара.

*На портале имеется типовой ответ на
претензию
«Товар был в употреблении»*



Ситуация

Можно ли вернуть или обменять ЗГМ (заменитель грудной смеси), если покупатель обнаружил, что взял не тот товар (из магазина не выходил).

Решение

ОТКАЗ в возврате/обмене, т.к. товар входит в перечень товаров, не подлежащих обмену/возврату.

НО в целях проявления лояльности можно осуществить возврат продовольственного товара исключительно только в тех случаях, когда покупатель не успел отойти от кассы и продавец-кассир не потерял из вида сам продовольственный товар.

В этом случае, ДМ, как добросовестная сторона договора, может быть уверена, что товар не подменили (такие случаи бывают) и указанный товар можно в дальнейшем безопасно реализовывать в сети. В иных случаях, возврат недопустим, поскольку его дальнейшая реализация невозможна.

Заменитель грудной смеси относится к категории - продовольственные товары. В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 502 Гражданского кодекса РФ, обмену подлежат только непродовольственные товары. С момента выдачи покупателю кассового чека договор купли-продажи считается заключенным. В этой связи, ДМ имеет полное право отказать потребителю в возврате/обмене товара после совершения покупателем покупки.

*На портале имеется типовой ответ на
претензию
«Продовольственный товар»*



Ситуация

Претензия состоит в том, что приобретенный товар «Гитара» - ненадлежащего качества. При этом на «Гитаре» были сняты нейлоновые струны, установленные заводом, и поставлены струны для настоящего музыкального инструмента, что способствовало при натягивании вырыванию крепления. После написания претензии, покупатель снял установленные им струны, сделал себе фото, что вырвано только крепление. В претензии он написал, что товар бракованный, оторвалось крепление.

Решение

ОТКАЗ в возврате, т.к. в данном случае потребитель злоупотребляет своим правом на возврат товара, поскольку внес конструктивные изменения в товар.

На указанный товар не был установлен гарантийный срок. Согласно абз. 1 п. 6 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи потребителю товара или по причинам, возникшим до этого момента. Таким образом, для возврата товара потребителю необходимо представить доказательства, что указанный недостаток возник до передачи потребителю товара или по причинам, возникшим до этого момента. Как правило, этим доказательством является заключение эксперта, полученное в результате проведения экспертизы.

По указанным случаям необходимо фиксировать обстоятельства, подтверждающие нарушения правил эксплуатации товара (фото товара до снятия струн).

На портале имеется типовый ответ на
претензию
«Если не установлен гарантийный срок»



Ситуация

Покупатель приобрел развивающий коврик и постирал игрушки. Игрушки потеряли презентабельный вид (отклейка). Покупателю объясняли, что нигде нет информации, что игрушки можно стирать, в том числе и на сайте. Покупатель требует обмена игрушек.

Решение

ОТКАЗ в обмене, т.к. гарантийный срок на игрушку не установлен, а покупателем не представлено заключение эксперта о том, что недостаток является производственным.

На упаковке и маркировке товара имеется вся необходимая информация, предусмотренная ст.10 ФЗ «О защите прав потребителей». На игрушках отсутствует информация, предполагающая стирку товара.

Также на приобретённый данный товар ни изготовителем, ни продавцом гарантийный срок не устанавливался.

Согласно абз. 1 п. 6 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи потребителю товара или по причинам, возникшим до этого момента.

Как видно из обращения недостаток появился вследствие неправильной эксплуатации товара.

Также обмен товара в соответствии со ст. 25 «О защите прав потребителей» возможен если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, а также фабричные ярлыки. Данный товар был в эксплуатации, что не опровергается потребителем.

Следовательно, обмен товара невозможен.

На портале имеется типовой ответ на претензию «Если не установлен гарантийный срок», а также «Товар был в употреблении»



Ситуация

В магазин обратился покупатель с претензией. Суть претензии в том, что покупатель приобрел игрушку (робот-трансформер) и она сломалась. Отломалось крепление в месте трансформации (посередине). На упаковке указано, что срок службы 3 года, и покупатель хочет возврата денежных средств.

Решение

ОТКАЗ в возврате, т.к. гарантийный срок на игрушку не установлен, а покупателем не представлено заключение эксперта о том, что недостаток является производственным. Срок службы и гарантийный срок не тождественные понятия. На указанный товар не был установлен гарантийный срок.

Срок службы - период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки.

Между тем, на приобретённый товар ни изготовителем, ни продавцом гарантийный срок не устанавливался («срок службы» и «гарантийный срок» не тождественные понятия).

Согласно абз. 1 п. 6 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи потребителю товара или по причинам, возникшим до этого момента.

Доказательств, подтверждающих, что заявленный в товаре недостаток возник именно в процессе производства, а не вследствие неправильной эксплуатации товара, покупателем не представлено, ввиду чего у магазина отсутствуют правовые основания для удовлетворения требований покупателя (таким доказательством может быть акт/заключение эксперта-товароведа о том, что в товаре имеется производственный недостаток).

На портале имеется типовой ответ на претензию

«Если не установлен гарантийный срок»



Ситуация

Клиент обратился в наш магазин с возвратом квадроцикла. Причина: не заряжается. При осмотре было выявлено, что вырваны провода, соединяющие руль с корпусом. Гарантийный срок на этот товар прописан в документах и составляет 3 месяца. Т.к. гарантийный срок истек, мы отказали в возврате, но пошли навстречу покупателю и поменяли руль и провода. Все присоединили, проверили, все работало. Через 2 дня покупатель вновь обратился в магазин с просьбой о возврате денежных средств за товар, на этот раз причина в том, что мотоцикл не едет, трещит, прокручивает мотор. В прошлый раз таких дефектов выявлено не было. В связи с окончанием гарантийного срока на товар в возврате отказано. От клиента принята претензия на рассмотрение.

Решение

ОТКАЗ в возврате, т.к. гарантийный срок на игрушку истек, а покупателем не представлено заключение эксперта о том, что недостаток является производственным.

Согласно пункту 5 ст. 19 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» в случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, предусмотренные статьей 18 настоящего Закона, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Однако не представлено доказательств, подтверждающих, что заявленный в претензии дефект товара (не выполнение своих функции) является именно производственным браком, а не следствием неправильной эксплуатации товара (таким доказательством может быть акт/заключение эксперта-товароведа о том, что в товаре имеется производственным недостаток).

*На портале имеется типовой ответ на
претензию
«Если гарантийный срок истек»*



Ситуация

Обратился покупатель с вопросом по возврату товара Электромобиль Kreiss желтый 860 по причине того, что поврежден пластиковый элемент (пробит капот). Товар приобретен 25.12.2018 г. В ДМ Москва, ул. Покровская, 20. Со слов покупателя коробку в момент покупки не вскрывали, на комплектацию и целостность не проверяли. Товар в г. Омск был покупателем доставлен на поезде. Достоверно установить, когда было получено повреждение (в ДМ или во время транспортировки), нет возможности.

Решение

ОТКАЗ в возврате денежных средств, т.к. очевидно, что повреждения имеют эксплуатационный характер (механическое повреждение при транспортировке).

Как усматривается из текста заявления, после транспортировки товара в нем образовалось повреждение, однако покупателем не представлены доказательства передачи магазином в момент покупки повреждённого товара. Каких-либо отметок о передаче товара с механическим дефектом чек продажи или иные документы не содержит.

При осмотре товара сотрудниками магазина были выявлены следы механического повреждения из-за возможной неправильной транспортировки товара.

Выявленные недостатки имеют не производственный характер (не брак), а эксплуатационный. Покупателем самостоятельно была организована перевозка товара, тем самым магазин не отвечает за ненадлежащую транспортировку товара.

Следовательно, требование удовлетворению не подлежит.



Ситуация

Покупатель приобрел куклу серии «Сказочный Патруль». Через некоторое время покупатель вернулся с претензией: у куклы сильный едкий запах. Куклу вернули, покупателю отдали денежные средства. Но покупатель написал претензию, чтобы провели экспертизу.

Решение

ОТКАЗ в проведении экспертизы, т.к. качество товара подтверждается Сертификатом соответствия. В любом случае денежные средства покупателю возвращены и проводить экспертизу нет оснований.

Товар соответствует требованиям Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков», что подтверждается Сертификатом соответствия требованиям ТР ТС.

В любом случае, поскольку требования покупателя магазином удовлетворены, проводить экспертизу не требуется.



Ситуация

В магазин обратился покупатель с претензией: светодиоды на ботинках для девочки перестали работать. Когда товар был куплен, светодиоды работали, подошва ботинок подсвечивалась. После того как заряд закончился, светодиоды перестали работать.

Решение

- 1) Если гарантийный срок не установлен, то **ОТКАЗ в возврате/обмене**, т.к. покупателем не представлено заключение эксперта-товароведа;
- 2) Если гарантийный срок установлен, то необходимо провести экспертизу товара (если магазин не согласен с позицией покупателя о том, что недостаток имеет производственный характер).

На детскую обувь отсутствует установленный законом гарантийный срок (к примеру на обувь для взрослых есть установленный законом гарантийный срок – 3 мес.).

Согласно абз. 1 п. 6 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», продавец отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до передачи потребителю товара или по причинам, возникшим до этого момента. Соответственно, если гарантийный срок на товар не установлен, то у продавца нет обязанности проводить экспертизу.

Таким образом, если производителем гарантийный срок не установлен (гарантийный срок может быть указан в маркировке, упаковке, инструкции и т.п.), то покупателю следует отказать, т.к. покупателем не представлены доказательства наличия производственного брака в обуви (заключение эксперта-товароведа).

Если производителем гарантийный срок установлен и покупатель обратился в пределах гарантийного срока, то экспертизу должен провести магазин с привлечением эксперта-товароведа.

На портале имеется типовый ответ на претензию «Если не установлен гарантийный срок» и «Обращение в пределах гарантийного срока»



Ситуация

Покупатель приобрел ботинки для девочки, обратился в магазин с претензией на болевые ощущения ребенка в области внутреннего края обеих стоп в месте соприкосновения внутреннего края язычка ботинка. Обувь ношенная, отсутствует бирка. Механических повреждений не имеет. При внешнем осмотре особенностей/нарушений в пошиве не выявлено.

Решение

ОТКАЗ в возврате, т.к. товар был в употреблении и имеет следы эксплуатации, отсутствует бирка, а также покупателем не представлено доказательств того, что товар имеет какие-либо производственные недостатки (заключение эксперта-товароведа).

Как видно, в ходе проверки качества товара (со следами эксплуатации) ПАО «Детский мир» каких-либо дефектов не обнаружило, болевые ощущения при носке обуви могли появиться в связи с неправильным подбором обуви по размеру, полноте, фасону.

Следовательно, товар надлежащего качества. В соответствии со ст. 25 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 26 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55, требование покупателя об обмене или возврате товара надлежащего качества подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки.

Приобретенный товар был в употреблении, что подтверждается фотографиями товара.

Кроме того, покупателем не представлено иных доказательств того, что товар имеет какие-либо производственные недостатки (заключение эксперта-товароведа).

*На портале имеется типовой ответ на
претензию
«Товар был в употреблении»*



Ситуация

Во время проходящей акции 50% на вторую вещь ОиО (одежда и обувь) покупатель приобрел 2 вещи, сегодня пришел вернуть одну из двух вещей. Покупателю объяснили, что необходимо сделать возврат двух вещей, так как условия акции становятся не действительными. Показали условия акции, которые были распечатаны при оформлении в ТЗ. Покупатель утверждает, что мы обязаны вернуть сумму, уплаченную по чеку.

Решение

Решение принимается ТУ в зависимости от конкретных условий акции (в описании акции указаны условия возврата/обмена). Если покупатель настаивает на возврате, просим его написать заявление и отвечаем в установленный срок.

Согласно ст. 437 ГК РФ реклама и иные предложения, адресованные неопределенному кругу лиц, рассматриваются как приглашение делать оферты, если иное прямо не указано в предложении.

В соответствии со ст. 493 ГК РФ договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара.



Ситуация

Со слов покупателя: «Вечером открыла сок, половину налила в бутылочку ребенку. Сегодня у ребенка расстройство желудка. И при наливании второй половины в бутылочку обнаружила таракана в соке».

Решение

ОТКАЗ в возврате, но предварительно необходимо информацию довести информацию до ТУ (ТУ доносит информацию до Юридического департамента и Коммерческой дирекции).

Товар реализуемый в сети «Детский мир» соответствует требованиям Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 007/2011 «О безопасности продукции, предназначенной для детей и подростков».

Также герметичная упаковка товара Потребителем была нарушена, о чем сказано в претензии, тем самым не исключается возможность попадания посторонних предметов в баночку с детским соком.

Между тем, каких-либо нарушений условий хранения или перевозки, со стороны ПАО «Детский мир» не допускалось.



Ситуация

Покупатель требует возврата денежных средств (в пределах гарантийного срока). Товар (квадрокоптер) при покупке не проверяли. Со слов покупателя, с момента покупки товар не использовали. Через некоторое время обнаружили неисправность: при подключении батарейки к квадрокоптеру крутится один винт, на кнопку включения/выключения не реагирует. В магазине квадрокоптер проверен сотрудником, данный дефект подтвержден. Механических повреждений на устройстве нет, следы эксплуатации не обнаружены.

Решение

Требования подлежат УДОВЛЕТВОРЕНИЮ (если производственным браком является очевидным).

Согласно ч.5 ст.18 Закона о защите прав потребителей в при наличии на товар гарантийного срока, в случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Таким образом, если брак для магазина является очевидным, то рекомендуется вернуть денежные средства потребителю, так как есть вероятность, что брак производственный (в противном случае необходимо будет проводить экспертизу за счет магазина).



Ситуация

Покупатель приобрел набор Play-do. На следующий день принес в магазин и требует возврата денежных средств. Причина: игрушка не работает. При покупателе данная игрушка проверяется, результат: абсолютно рабочая. Та масса для лепки, которая использовалась покупателем, высохла, т.к., скорее всего, не плотно закрыли крышку. Нетронутая масса в других стаканчиках - хорошего качества. Но покупатель не слышит и не хочет этого слышать. Требуется только возврат денег.

Решение

ОТКАЗ в возврате, т.к. недостаток является следствием неправильной эксплуатации.

В ходе проверки качества приобретенного Вами товара (абз. 2 п. 5 ст. 18 Закона от 07.02.1992 N 2300-1). Продавцом не обнаружено каких-либо производственных дефектов, а также механических повреждений товара. Товар надлежащего качества и функционирует в строгом соответствии с заявленными характеристиками.

Высыхание массы для лепки свидетельствует о нарушении правил хранения товара, тем самым заявленный в товаре недостаток возник именно в процессе неправильной эксплуатации товара.

Следовательно, у Продавца отсутствуют основания для возврата Вам уплаченных за товар денежных средств.



Ситуация (вопрос)

Часто говорят: «Покажите документ, где написано, что продукты не подлежат возврату». Как с этим работать?

Решение

Право на обмен (возврат) непродовольственных товаров надлежащего качества предоставлено покупателю статьей 25 ЗоЗПП. Право на обмен (возврат) продовольственных товаров покупателю законом не предоставлено. Поэтому покупателю можно показать ст.25 ЗоЗПП и обратить внимание на то, что там речь идет о непродовольственных товарах.



Ситуация (вопрос)

Как работать с претензиями по возврату брака обуви?

Решение

Также как и по всем остальным. Примечание: на детскую обувь отсутствует установленный законом гарантийный срок. Гарантийный срок может быть установлен производителем, о чем должна быть информация от производителя (на коробке, маркировке, документации от производителя и т.п.).

Для информации:

«В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором». – Ст. 19 ЗоЗПП



Ситуация (вопрос)

Покупатель приобрел игрушку на радиоуправлении, в магазине ее не проверили. После покупатель обратился в магазин с требованием вернуть игрушку по причине брака. Визуально нет возможности определить: это механическое повреждение или заводской брак. Как действовать в данном случае?

Решение

Если гарантийный срок установлен и покупатель обратился в рамках гарантийного срока, то бремя доказывания того, что брак является не производственным, возлагается на Продавца.

Если гарантийный срок не установлен или истек, то бремя доказывания того, что брак является не производственным, возлагается на Потребителя (путем проведения экспертизы). (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП)



Ситуация (вопрос)

Покупатель приобрел обувь без гарантии. Согласно п. 1 ст. 19 ЗоЗПП потребитель может обратиться в течение 2х лет с претензиями по браку обуви. Кто в данном случае проводит экспертизу?

Решение

Если гарантийный срок не установлен, то бремя доказывания того, что брак является не производственным, возлагается на Потребителя (путем проведения экспертизы). (п. 6 ст. 18 ЗоЗПП).



Ситуация (вопрос)

Какие права имеет потребитель, если закончился гарантийный срок и с момента покупки прошло более 2 лет?

Решение

Если истек гарантийный срок и 2-х годичный срок обращения к продавцу, то в удовлетворении требования покупателя по возврату/обмену следует отказать. Каких-либо других прав также не предусмотрено.



Важно проявлять вежливость, терпение, улыбаться!

Разбор ситуаций (другое)





Ситуация

Может ли директор магазина принимать решение о проведении независимой экспертизы на товар самостоятельно?

Каким образом Компания оплачивает стоимость экспертизы, если будет доказан производственный брак?

Решение

Если товар на гарантии и магазин не согласен с тем, что недостатки, которые заявляет покупатель, являются производственными, то необходимо провести экспертизу.

ДМ/ЗДМ согласует порядок проведения экспертизы с ТУ и КД.

В случае, если экспертиза выявит, что недостатки товара не являются производственными, Компания имеет право взыскать стоимость проведённой экспертизы с покупателя в установленном законом порядке.



Ситуация

Покупатель написал письменную претензию на бракованный товар (товар оставил в магазине, не стал забирать). Акт о приеме товара не оформлен, должны ли мы хранить данный товар и в течение какого срока?

Решение

Необходимо направить покупателю извещение о необходимости забрать товар (можно вместе с отказным ответом).



Ситуация

Правомерно ли осуществлять видео (аудио) съемку конфликта в ТЗ как со стороны магазина, так и со стороны покупателя?

Решение

Запрета на съемку как со стороны сотрудников магазина, так и со стороны покупателей нет. Также в магазинах ДМ висят таблички о том, что у нас можно снимать фото/видео.



Ситуация

Возникают ситуации, когда покупатели передвигают товары, либо на полке стоят один за другим несколько артикулов - а соответственно и несколько ценников под ними. И, как правило, покупатель хочет приобрести по самой низкой цене выбранный товар, утверждая, что названия на ценнике и, тем более, штрихкода, он читать не должен. Как быть в таких ситуациях, на что ссылаться?

Решение

Ссылаться на то, что ценники у нас оформлены в соответствии с требованиями закона и в них указаны наименование и артикул товара.

Также мы можем:

1. Посмотреть видео
2. Проверить полки (на тот ли ценник покупатель смотрел)
3. Проверить журнал переоценок



Ситуация

Часто сталкиваемся с ситуацией, когда покупатель приобрел товар и в этот же день желает вернуть, а касса, на которой был приобретен товар, закрыта. Чем можно руководствоваться, когда отказываем и просим обратиться с возвратом на следующий день?

Решение

Вернуть денежные средства можно и нужно в этот же день:

1. Открытие и закрытие касс происходит в соответствии с графиком работы магазина. Соответственно, все кассы магазина должны быть открыты ежедневно.
2. Если в нужной кассе нет денежных средств, то необходимо «внести» их из главной кассы (согласно нормативных документов Компании по кассовой дисциплине) Это делает ДМ/ЗДМ.

Для информации:

Статья 25 Закона о защите прав потребителей.

«2. В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. **Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 3 дней со дня возврата указанного товара».**



Ситуация

Клиент обратился на ГЛ (горячую линию) с жалобой, что в РМ (розничные магазины) нет образцов подгузников. Вопрос, насколько это правомерное требование? И обязаны ли в розничных магазинах быть образцы подгузников?

Решение

Законом не установлено предоставление бесплатных образцов подгузников.



Ситуация

В торговом зале представлены все модели КГТ (но не выставлены другие цвета). Покупатель требует собрать стульчик или велосипед другого цвета, чтобы посмотреть (затем может попросить еще собрать другой цвет и т.д.). Как быть в данной ситуации?

Решение

С правовой точки зрения мы обязаны продемонстрировать товар (п.17 Правил продажи). Но расцветку можно продемонстрировать показав товар, не собирая его, при условии, что в ТЗ есть собранный образец этого товара.

Покупателю можно ответить, что в торговом зале представлен образец собранного товара. Расцветку можно продемонстрировать не собирая товар.

Также можно сказать, что на обмен/возврат товара надлежащего качества без следов эксплуатации мы предоставляем 30 дней.



Ситуация

Разница в цене (ценник, штрихкод соответствует товару - не сделана переоценка). Покупатель требует продать товар по указанной цене (либо товар уже оплачен и покупатель требует вернуть разницу), по закону мы не имеем право отдать деньги покупателю из кассы, продавец который обязан компенсировать разницу за свой счет (т.к. он подписывал документ о материальной ответственности) отсутствует в магазине (выходной), либо у него нет денег.

Имеем ли мы право в таких ситуациях сразу не отдавать разницу в цене и предоставить возможность покупателю письменно изложить претензию (просьбу) покупателя на возврат разницы по ценнику на имя директора?

Решение

Если не удалось урегулировать вопрос, то можете попросить оставить покупателю письменное заявление о возмещении разницы.



Ситуация (вопрос)

В каком законе указано, что на детскую обувь не установлен гарантийный срок?

Решение

На **мужскую и женскую** обувь гарантийный срок 30 дней установлен ст. 8.2 ГОСТ 26167-2005. «Межгосударственный стандарт. Обувь повседневная. Общие технические условия». Обратите внимание, что ст.1 названного ГОСТа определена область применения: «Настоящий стандарт распространяется на повседневную мужскую и женскую обувь из кожи, текстиля и с комбинированным верхом».

Детская обувь регулируется отдельным ГОСТом 26165-2003 «Межгосударственный стандарт. Обувь детская. Общие технические условия». И в нем **не предусмотрен** гарантийный срок на детскую обувь.

В различных интернет-источниках есть ссылки на ГОСТ26165: 2009, но этот ГОСТ действует на территории **Украины**.



Ситуация (вопрос)

Как отказать покупателю по претензии с механическим повреждением, когда при покупке товар в ДМ не проверяется на целостность и комплектацию?

Решение

Предполагается, что покупатель при покупке осмотрел целостность и комплектацию товара. Также предполагается, что товар в **неповрежденной заводской упаковке** цел и комплектен.



Ситуация (вопрос)

Как правильно объяснить покупателю, что он должен оплатить разбитый им товар (вина покупателя очевидна)?

Решение

В силу ст. 15, 1064 ГК РФ вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

Акт можно составить в свободной форме в присутствии двух свидетелей. Свидетели должны быть не из «Детского мира» (ЧОП, Грузчик, покупатель).

Пример фразы, которую можно сказать покупателю:

«Добрый день! Меня зовут [имя], я [должность]. Прошу Вас возместить причиненный ущерб. В соответствии со ст.15, 1064 ГК РФ мы имеем право составить акт и вызвать полицию. Есть свидетели и видеоподтверждение».



Ситуация (вопрос)

Как правильно объяснить покупателю, что вся необходимая информация на ценнике указана?

Решение

Сослаться на п. 19 Правил продажи отдельных видов товаров и указать на наличие в ценнике наименование товара, артикул и цену.

Пример фразы, которую можно сказать покупателю:

«В соответствии с п. 19 Правил продажи отдельных видов товаров на ценнике должны присутствовать наименование товара, артикул и цена. Как Вы видите, все эти элементы присутствуют. Поэтому наши ценники соответствуют законодательству РФ».



Ситуация (вопрос)

Покупатель требует соразмерного уменьшения цены за устранение недостатков товара, от возврата отказывается. Принес письменную претензию. Он имеет на это право?

Решение

Покупатель фактически заявляет о браке товара. Ответ предоставляем в зависимости от наличия гарантийного срока. Ответ согласуем с ТУ и с ЦО.



Ситуация (вопрос)

Предоставляем ли мы аналогичный товар на период проведения экспертизы (например, коляску)?

Решение

К сожалению, мы не предоставляем аналогичный товар на период проведения экспертизы.



Ситуация (вопрос)

Есть ли список, где указаны гарантийные сроки для разных групп товаров?

Решение

Общий список отсутствует. Каждый производитель вправе устанавливать свой срок. Сведения о гарантии могут быть указаны на упаковке, маркировке или документации на товар.



Ситуация (вопрос)

Иногда покупатели требуют упаковки бельевых и носочно-чулочных изделий. Как действовать в таких ситуациях?

Решение

Некоторые бельевые и носочно-чулочные изделия уже могут быть упакованы поставщиком (полиэтилен, картон и т.п.).

В случае образования конфликтной ситуации можно бесплатно упаковать бельевые и носочно-чулочные изделия в пакеты, которые остались из-под товара. Запас данных пакетов необходимо иметь на кассе.



Ситуация (вопрос)

На какой закон мы можем сослаться, отказывая проверять товар, так как нет батареек, а покупатель, приобретать не хочет их, ссылаясь **на статью 10 ЗоЗПП. Информация о товарах и услугах.**

Решение

Необходимо сослаться на наши условия "Обмен без проблем". О том, что с товаром они могут ознакомиться после покупки.

Пример фразы, которую можно сказать покупателю:

«Наши товары проходят сертификацию. Если по какой-то причине товар Вам не подойдет, вы всегда можете его вернуть».



Ситуация (вопрос)

На какой закон мы можем сослаться, отказывая в проверке товара, в котором нужно вскрыть герметичную упаковку.

Статья 10. Информация о товарах (работах, услугах)

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.)

Решение

Необходимо сослаться на то, что с товаром можно ознакомиться, не вскрывая упаковку, т.к. все предусмотренные законом сведения о товаре указаны на упаковке и маркировке.

Пример фразы, которую можно сказать покупателю:

«Для выбора товара можно ознакомиться с товаром визуально, не вскрывая упаковку. Вся необходимая информация присутствует на упаковке и маркировке».



Теперь давайте
проверим, насколько
вы усвоили материал!



Щелкните кнопку **Тест** для редактирования этого теста

**Добро пожаловать в итоговое
тестирование**

Кликните «Начать тест» для продолжения



Поздравляем!

Вы успешно прошли обучение.

На следующем слайде вы найдете ссылку на полезные ресурсы.

Мы всегда рады вашей обратной связи. Если у вас есть комментарии/предложения по данному курсу, пожалуйста, напишите на адрес: td@detmir.ru



- Закон о защите прав потребителей (ЗоЗПП). [→](#)
- Перечень товаров, не подлежащих возврату/обмену (Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55). [→](#)
- Постановление Правительства РФ от 06.02.2002 N 81 (ред. от 04.10.2012). [→](#)
- Инструкция (локальный нормативный акт) по работе с претензиями потребителей, поступившими в адрес магазинов сети «Детский мир». [→](#)
- Шаблоны ответов на типовые претензии на корп. портале (Документы и сервисы – Юридический кабинет – Работа с претензиями потребителей). [→](#)
- Шаблоны ответов на типовые претензии на Wiki. [→](#)

[Для выхода из курса просто закройте окно браузера!](#)