**Решение производственных ситуаций по обслуживанию покупателей**

1. Покупатель купил книгу «Сказки на ночь». Дома, внимательно изучил содержание книги, и оказалось, что практически весь список сказок присутствует в другой книге, которую он приобрел несколько дней назад.

Покупатель вернулся в магазин с просьбой обменять книгу.

Ваши действия?

Ответ: В соответствии с правилами торговли, книги надлежащего качества возврату и обмену не подлежат, так как входят в перечень товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену.

1. Покупатель приобрел книгу-роман «Стеклянная невеста» 15 августа 2012 года. В процессе чтения выяснилось, что в книге имеются страницы «перевертыши». 19 августа 2012 года он обратился в магазин с просьбой заменить книгу. Покупателю в обмене продавец отказала ссылаясь на то, что книги возврату или обмену не подлежат.

Прокомментируйте действия продавца.

Ответ

В данной ситуации на перечень ссылаться нельзя, так как речь идет о товаре ненадлежащего качества. Продавец должна была книгу заменить, так как 14 дней с момента покупки не прошло.