

Какие нужны документы при возврате товара по закону



Бывает, что возвращаясь после шопинга домой, мы начинаем рассматривать наши покупки. Иногда случается, что приобретенная вещь оказывается вовсе не такой, какой мы бы хотели ее видеть. Например, фасон не сидит так, как задумано, или расцветка абсолютно не сочетается с имеющимися аксессуарами. Что же делать в такой ситуации?

Далеко не все потребители знакомы со своими правами, и не знают, как правильно ими воспользоваться. Чтобы не терять свои силы, не тратить в пустую время и нервы, эффективно использовать все имеющиеся законные возможности, каждому покупателю необходимо иметь представление о правилах возврата покупок в магазин.

Какие документы необходимы при осуществлении процедуры возврата купленной продукции?

Первый вопрос, который обычно возникает у продавца, это есть ли у вас доказательства того, что вещь приобретена именно в его магазине. Таким доказательством, как правило, служит чек, кассовый или товарный. Либо иной документ, способный подтвердить оплату.

Выдавать этот чек при покупке – прямая обязанность продавца, кроме частных случаев, когда продавец является физическим лицом, реализующим товары в рамках ремесленной деятельности, либо на рынке.

Важно! В некоторых ситуациях индивидуальные предприниматели и

юридические лица имеют законное право брать оплату с покупателей наличными, не используя кассовые аппараты или платежные терминалы. Соответственно кассовые чеки в таком случае выдаваться не могут.

Обычно это бывает в следующих случаях:

- Когда объект розничной торговли расположен в сельском населенном пункте, и продажей занимается один продавец.
- Когда объект для розничной торговли располагается на рынках и ярмарках. Исключение составляет продажа запасных частей к автомобилям.
- Когда торговля товарами носит разносной характер.

Кроме товарного или кассового чеков подтвердить факт оплаты могут следующие документы:

- квитанции к приходному кассовому ордеру;
- квитанции к отрывным талонам;
- паспорт технический, который оформлен надлежащим способом;
- руководство пользователя к изделию или инструкция по эксплуатации;
- любой другой документ, который содержит информацию о наименовании изделия, о его стоимости, о дате приобретения, о самом продавце. Этот документ должен быть оформлен в порядке, утвержденном МАРТ.

Если вы продавец, то при требовании возврата, сначала всегда просите у покупателя кассовый или товарный чек, либо другой документ, способный подтвердить факт оплаты. Но имейте в виду, если чека у покупателя нет, и иных документов, подтверждающих оплату тоже нет, то вы все равно не можете отказать покупателю в его законном праве на возврат.

Иные доказательства, способные подтвердить покупку изделия в данном магазине.

Если вам необходимо доказать факт покупки, а чека нет, то

используйте:

- показания свидетелей;
- части упаковки, на которой есть специфическая отметка, к примеру, с фирменным названием, логотипом, эмблемой магазина;
- запись с приборов видеонаблюдения, которые фиксировали момент совершения сделки купли – продажи.

Чем можно удостоверить личность покупателя?

Часто при совершении возврата денег покупателю, продавец просит предъявить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность. Тем не менее, договор розничной купли – продажи, это договор публичный. Это значит, что он совершается устно и не предполагает предъявления покупателем паспорта либо других документов.

Расторжение данного договора должно происходить в такой же форме. Поэтому, если вы продавец, то не требуйте у покупателя паспорт, или иной документ удостоверяющий личность, так как это незаконно.

Если вы приняли у покупателя деньги за товар, и использовали кассовое оборудование, на котором установлено СКН0, то при возврате денег за покупку обязательно зарегистрируйте факт возврата денежной суммы. Это требование закреплено в законодательстве РФ. Паспорт покупателя при этой операции так же не понадобится.

Временной отрезок, в течение которого Закон о защите прав потребителей позволяет вернуть покупку в магазин, строго регламентирован. Это срок составляет 14 дней с момента совершения сделки купли-продажи. Отсчет начинается со дня, следующего за днем покупки.

Это срок установлен не для всех групп товаров, а лишь для тех, которые являются товарами надлежащего качества и не имеют дефектов. Таким образом, получается, что 2 недели, это время

для раздумий.

Если у вас все—таки возникает желание или необходимость сдать покупку обратно, то делайте это следующими способами:

- Просите продавца вернуть вам всю сумму за покупку. Имейте в виду, что продавец не может вычесть на свое усмотрение какую-либо часть денег.
- Просите продавца заменить товар аналогичным. Если есть разница в цене, то требуйте сделать вам денежный перерасчет. Но если аналогичный товар стоит дороже, то будьте готовы оплатить разницу из своего кармана.

Закон о защите прав потребителей гласит, что продавцы обязаны принимать обратно изделия, имеющие дефекты и изъяны. Но так же он устанавливает и нормы, защищающие продавцов от необоснованных требований покупателей.

Если вы покупатель и хотите вернуть товар с браком, то вам нужно соблюсти следующие условия:

- Не нарушайте срок, предусмотренный законом, который составляет 14 дней.
- Не используйте товар по назначению. Целостность упаковки служит гарантией того, что вы не пользовались изделием, так что лучше не трогайте упаковку.
- Если вы обнаружили внутренние дефекты, то смело несите товар назад, даже при наличии порванной упаковки.
- Не удаляйте ярлыки, бирки, этикетки и иные фабричные элементы. Это обстоятельство будет указывать так же на то, что брак в изделии возник не по вашей вине.
- Предоставьте продавцу чек товарный или кассовый, который вам выдавался в момент покупки изделия. Такой чек будет служить доказательством, что вы совершали покупку именно в этом магазине.
- Если вы потеряли чек или случайно выкинули, то воспользуйтесь показаниями свидетелей. В случае если руководство магазина не считает убедительными эти

показания, то составляйте официальную претензию и обращайтесь в судебные инстанции.

Обмен товаров хорошего качества

Возврат товаров хорошего качества так же имеет ряд правил, установленных законодательством:

- Если вы продавец, то пользуйтесь своим законным правом на удовлетворение требований покупателя в течение трех дней. И имейте в виду, если вы откажете потребителю в возврате, то он может подать на вас в суд.
- Если покупатель приобрел у вас компьютерную или бытовую технику, либо автотранспорт, то доставку возвращаемого товара он должен осуществлять самостоятельно. Заранее разъясните потребителю этот момент, чтобы избежать недопонимания.
- Готовьтесь оплачивать доставку за свой счет, если речь идет о крупногабаритном изделии, вес которого превышает 5 кг.
- Изучите заранее список изделий, не подлежащих обмену. Это товары находятся в специальном перечне Постановления Правительства, и все вышеописанные правила к ним не относятся.

Если у вас возникла неприятная ситуация, когда необходимо вернуть изделие в магазин, то порядок ваших действий будет зависеть от того, по какой причине вы хотите вернуть товар.

Когда товар оказался некачественным, неважно продукты это или непродовольственные товары, то смело несите горе-покупку обратно в магазин. Берите с собой чек, показывайте продавцу на проблему в изделии и требуйте обменять на качественное изделие, или аналогичное. Если такого же товара хорошего качества в наличии не окажется в наличии, то требуйте вернуть деньги.

Но что делать, если чек вы потеряли или просто не взяли на кассе, когда делали покупку?

К тому же на рынках и ярмарках вообще выдача чеков покупателям чаще всего не предусмотрена. Не расстраивайтесь. Вернуть товар в магазин без чека тоже вполне возможно. Для этого изучите подробнее информацию ниже в данной статье и примените полученные знания на практике.

План действий по возвращению товара в магазин без чека.

- Помните, что если ваша покупка с браком, то закон о защите прав потребителей полностью на вашей стороне. Но редко когда случается, что продавец с радостью встречает новость о том, что теперь он должен вернуть вам деньги за дефектное изделие.
- Может даже так случиться, что продавец сделает вид, что вас видит впервые, и у него нет никаких оснований верить вам на слово о том, что покупка была совершена у него в магазине. Поэтому в ваших интересах сразу же представить веские доказательства.
- Покажите продавцу гарантийный талон, если такой имеется. Обычно он присутствует у любых бытовых приборов.
- Предъявите квитанцию, бирку, фирменную упаковку данного магазина, если речь идет об одежде и обуви.
- Если ничего вышеописанного у вас нет, то просите прийти знакомых, которые присутствовали в магазине в момент совершения сделки. Они дадут свидетельские показания, которые тоже являются доказательством.
- Если продавец не идет на встречу, то зовите старшего менеджера, и сразу предупредите, что вы намерены обратиться в общество по защите прав потребителей.
- Для убедительности просите выдать вам письменный отказ от обмена изделия или возврата денег. В письменном отказе просите указать причины такого отношения.
- Пишите на имя руководителя магазина заявление с просьбой возврата денег, и обязательно указывайте причину для возврата купленного изделия. Напомните продавцу, что в этой ситуации он обязан составить акт о возврате товара, который потребуется в налоговой службе.

Что делать, если продавец отказывается составлять акт возврата и как вернуть товар без чеков?

В подобных случаях суды обычно решают дела в пользу покупателей, и лишь на вас лежит выбор, доводить ли дело до суда, и тратить ли свои нервы и время на судебные процессы.

Даже если продавец согласился, что вещь вы приобрели у него, то он может ссылаться на ваше «неправильное» использование изделия. Особенно широко эта оговорка используется относительно бытовой техники.

В этом случае настаивайте на проведении экспертизы за счет продавца и на вашем присутствии в момент проведения экспертизы. Можете даже пригласить с собой свидетелей. Вы имеет полное право на подобные действия.

Если экспертиза подтвердит, что покупка оказалась с производственным браком, то продавец в течение недели обязан будет вернуть вам ее стоимость или произвести замену на аналогичное изделие.

Что делать, если вы купили одежду для своего знакомого человека, и она не подошла ему по размеру, а чека у вас не осталось?

Обращайтесь в магазин и просите продавца обменять этот же предмет одежды на такой же, но другого размера. Если подходящего размера не окажется в наличии у продавца, то и настаивайте на возврате покупки и просите вернуть вам деньги.

Что делать, если вы купили подарок другому человеку и сразу выкинули или потеряли чек, а подарок не нравится или не подходит по каким-либо причинам?

Если так случилось, то принесите товар обратно продавцу в течение двух недель и проследите, чтобы вещь не была использованной даже один раз. Лучше, если упаковка изделия, не будет нарушена. Главное в этой ситуации, доказать

вышеперечисленными способами, что с момента покупки не прошло 14 дней.