

Ксерокопия паспорта при возврате товара по закону



Очень часто мы посещаем магазины, совершаем полезные и не очень покупки, но хорошенько присматриваемся к ним только дома. И тогда вместо радости от новинок может появиться чувство тревоги и неопределенности, так как вдруг оказывается, что купленная вещь вовсе не такая идеальная, как нам казалось сначала.

Цвет совершенно не подходит к новым аксессуарам, или фасон сидит совсем не так, как хотелось бы, да и размерчик можно было бы побольше взять. И тогда нас посещает вполне понятный вопрос: что теперь делать?

Как показывает практика, далеко не все покупатели знают свои права и в подобных ситуациях просто откладывают ненужную вещь в сторону. Однако закон дает покупателям много прав относительно сделок по приобретению товаров, и чтобы не попадать впросак, стоит изучить хотя бы свои самые основные законные права.

Является ли копия документа, удостоверяющего личность, необходимой при оформлении процедуры возврата приобретенной продукции?

Представим ситуацию: вы пришли к продавцу и принесли свою покупку на возврат, и продавец вдруг спрашивает у вас паспорт или его копию. Насколько это правомерно со стороны продавца?

В ст.18 и ст.25 закона «О защите прав потребителей» написано, что покупатель не обязан предъявлять паспорт или его копию продавцу, при совершении возврата или обмена изделия. И совершенно неважно, по каким причинам вы это делаете.

Важно! В данных статьях есть требования о сохранении товарного вида вещи, о присутствии товарного или кассового чеков, но совсем ничего не упоминается о том, что у покупателя должен быть документ, удостоверяющий его личность.

На деле получается довольно интересная ситуация. Когда продавец оформляет выдачу денежных средств за товар, который ему вернули, то все-таки возникает необходимость увидеть паспорт. Это связано с тем, что для того, чтобы вернуть вам деньги, продавцу сначала нужно заполнить финансовые документы, которые положено заполнять в подобных случаях.

Вот и получается, что в законе это условие не определено, но на практике паспорт необходим для того, чтобы идентифицировать заявителя и зафиксировать данные о нем в отчетных документах.

Суд в данных ситуациях тоже будет, скорее всего, на стороне продавца, и признает законными требования идентификации покупателя для проведения с ним денежных расчетов.

Так же нельзя признавать незаконными требованиями продавца указать ваши паспортные данные в заявлении на возврат покупки. Этот момент зафиксирован в постановлении ВС РФ от 15.06.2016 № 25-АД15-3.

Если вы оплачивали покупку с помощью банковской карты, то ожидайте возврат денег за покупку тоже таким способом, на вашу банковскую карту. Имейте в виду, что при таком способе возврата денег носить паспорт с собой не обязательно, достаточным будет, если вы предъявите кассовый чек и ту карту банка, с которой совершали покупку.

Что нужно сделать, чтобы вернуть товар в магазин, если вы покупатель:

- Попросите продавца или другое доверенное лицо подписать ваш кассовый чек, полученный при покупке.
- Проконтролируйте, как представитель продавца будет составлять акт о возврате.
- Что написать в акте о возврате, если вы продавец:
- Полное наименование товара, возврат которого должен быть произведен.
- Точную стоимость, за которую изделие покупалось.
- Номер чека, который выдавался покупателю при совершении сделки купли – продажи.
- Четко сформулируйте причины возврата изделия.
- Проставьте дата составления документа.
- Составьте документ в двух экземплярах и в свободной форме, так как унифицированного образца подобных документов не существует.
- Первый экземпляр приложите к товарному отчету, второй передайте покупателю.
- В разделе « Приход» в товарном отчете отдельной строчкой укажите стоимость возвращаемого товара.
- Не забудьте указать именно те цены, в которых вами ведется учет всех товаров, либо продажных, либо покупных.
- Деньги покупателю выдавайте, основываясь на порядке ведения кассовых операций, который утвержден Письмом ЦБ РФ от 04.10.93 №18.
- Помните, что нерезидентам выдавать наличные деньги запрещено.
- Если покупатель не может показать вам кассовый чек, то вы не имеете права ему отказать в возврате или обмене на этом основании. Этот пункт зафиксирован в п. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».
- Но требуйте покупателя доказательств, что покупку он приобрел именно в вашем магазине. Такого рода доказательствами будут товарные чеки, талоны гарантийные, либо иные подобные документы. А так же возможно вам придется принять в качестве доказательства свидетельские показания (ст. 493 ГК РФ).

Необходимо знать, что существует отдельная категория товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену и возврату.

Список подобных товаров утвержден благодаря постановлению Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55.

К этому списку относятся следующие группы товаров:

- Предметы для проведения личной гигиены, например, зубные щетки, расчески, бигуди, заколки, линзы, маникюрные ножницы и т.п.
- Различные лекарства и медицинские приборы.
- Товары для ухода за маленькими детьми, например, бутылки для кормления, соски, пеленки.
- Белье нательное и постельное.
- Различные чулочно-носочные изделия.
- Косметические и парфюмерные изделия.
- Любые виды тканей, ленты, тесьма, кружева, которые отпускаются метражом.
- Кабели, провода, шнуры.
- Отделочные материалы, так же строительные материалы, которые продаются метражом. Например, ковролин и линолеум.
- Посуда одноразовая и посуда из полимерных материалов, например, контейнеры для хранения и перевозки пищи.
- Изделия бытовой химии.
- Агрехимикаты и пестициды.
- Мебель для использования в быту. Если вдруг магазин вам разрешает вернуть такой предмет мебели, то имейте в виду, это лишь его добрая воля. А так же желание угодить покупателю и выиграть в конкурентном бизнесе.
- Изделия ювелирные с драгоценными камнями или из драгоценных металлов.
- Мотовелотовары, а так же автомашины, прицепы к ним.
- Мобильные средства малой механизации, предназначенные для сельскохозяйственных работ.
- Суда для совершения прогулок и иные плавательные средства для использования в быту.

- Оружие гражданское и основные части к нему, в том числе патроны.
- Печатная продукция непериодического характера, например, брошюры, книги, календари.
- Растения и животные.
- Товары бытового назначения, признанные технически сложными, с установленными на них гарантийными сроками. Например, фотоаппараты, телефоны, радиоэлектроника и т.д.