

# Можно ли сдать обувь без чека



Бывает, при совершении покупки человек поддается сиюминутному порыву, что в итоге становится ошибкой. И результат не приносит настоящей радости. Это касается тех случаев, когда покупатель не в силах устоять перед уговорами опытного продавца, рекламирующего свой товар. Иногда случается, что ошибка выбора совершается под влиянием скрытого маркетинга – яркие вывески, освещение и зеркала, искажающие действительность. Именно с такими уловками сталкивается человек, приобретая обувь.

Согласно закону товар, который имеет должное качество, покупатель может вернуть обратно. Но должны выполняться определенные требования: 1) товар не подошел по размеру, цвету, форме и т.п.; 2) возвращаемая обувь не имеет вид ношенной. Процедуру возврата оформить просто, если есть гарантийный чек. Поэтому обязательно нужно хранить такой договор купли-продажи в течение 14 дней после совершения покупки. А возможен ли возврат при потере или отсутствии чека? Как сдать обувь в таком случае?

## Что нужно знать покупателю при возврате обуви?

Придя домой из магазина, многие выбрасывают объемную коробку из-под обуви, а вместе с ней, зачастую, и сам чек, который продавец старательно поместил внутрь. Как быть тогда в случае вынужденного возврата товара? Вернут ли деньги? «Разумеется, нет!» – скажет читатель. Однако это не совсем верно. Поэтому покупатель должен ознакомиться с некоторой информацией, что разрешит этот важный вопрос. Во-первых, согласно действующему законодательству (закон «О защите прав потребителей») обувь относится к сезонным товарам. Во-вторых, гарантийный срок

наступает лишь с начала соответствующего сезона. Например, для зимней пары обуви это 1 ноября. Поэтому, если такая покупка совершается летом, то исчисление гарантии наступит не на следующий день, а намного позже.

При выявлении покупателем дефектов, в соответствии со ст. 18 закона «О защите прав потребителей» (далее Закон), обувь можно: вернуть; заменить на такую же пару; поменять на товар другой стоимости с перерасчетом начальной цены; требовать снижения стоимости товара; просить бесплатно устранить недостатки; требовать возмещения полной цены. При этом если стоимость приобретенной некачественной обуви будет больше, чем предложенный взамен вариант, то продавец обязан вернуть получившуюся разницу. Месяц после покупки (30 календарных дней) считается номинальным сроком гарантии, который распространяется на товар.

Если же обнаружались недостатки в приобретенной паре обуви спустя 1 год, то ее тоже можно сдать обратно. Согласно ст. 19 Закона, при гарантийном сроке не менее 2 лет, покупатель имеет право вернуть товар ненадлежащего качества в течение всего срока, конечно, если соблюдаются требования, указанные в ст. 18 этого Закона.

Как уже сообщалось ранее, закон «О защите прав потребителей» регулирует отношения между продавцом и покупателем. Он является основным документом, что защищает покупателя, а также способствует разрешению возникших спорных вопросов. Закон позволяет покупателю вернуть обратно в магазин приобретенный товар должного или ненадлежащего качества. Однако обязательным условием является соблюдение сроков, которые предусмотрены ГК РФ.

При отказе обувного салона выполнить требование покупателя по возврату или замене товара, покупатель имеет право написать заявление на имя директора этого салона с претензией (жалобой), ссылаясь на соответствующие статьи Закона. Составляется такой документ в двух экземплярах. Помните, что

обязательно необходимо требовать принятия заявления со стороны собственника салона с проставлением его подписи и соответствующей печати.

Закон, защищающий обманутых покупателей, позволяет решить возникший с продавцом конфликт двумя способами: либо обращением в Роспотребнадзор, либо в суд. Федеральная служба предоставит рекомендации по пошаговому решению проблемы, а также подскажет, как быть, в случае потери чека.

Нередко бывает, что после сообщения владельцу магазина или продавцу о своем намерении обратиться в органы защиты прав потребителей (Роспотребнадзор или местный орган Защиты Прав Потребителей), покупатель получает выполнение необходимых требований. В большей степени такой сценарий характерен для крупных сетей магазинов, которые дорожат своим авторитетом. Знайте, что меры ответственности владельцев за нарушение прав покупателей в 2015 году были усилены.

Новая редакция Закона (от 2015 г.) гласит, что продавец обязан при неудовлетворении законных требований клиента возместить в полной мере стоимость самого товара, причиненный моральный вред и неустойку (пеню). Если же продавец в течение 10 дней после обращения покупателя о выполнении его требований (замена товара или возврат денег) не выполняет претензию, то покупатель смело может требовать выплату компенсации (пени) за каждый день просрочки.

В Постановлении Правительства РФ (№ 55 от 19.01.1998) существует ряд товаров непродовольственного назначения, которые не подлежат возврату или обмену, при условии, что они имеют должное качество. Обуви в этом списке нет, в отличие от некоторых видов одежды (перчатки, носки, чулки). Значит, она подлежит обмену, если не подошла по цвету, форме или фасону. Это подтверждается ст. 25 Закона. Выполнить возврат можно, не только при наличии чека, но и если он утерян. Таким правом покупатель может воспользоваться в течение 14 дней после совершения покупки. Например, если пару обуви купили 1 марта,

то последний день гарантии наступит 15.

Помните, что замена товара возможна, но лишь при наличии алогичной модели. Если в магазине нет подходящей пары обуви, то продавец обязан выполнить возврат ее полной стоимости. Точно такой же алгоритм действует и на рынке.

**Процедура возврата начинается с составления письменного заявления, которое включает:**

- Реквизиты продавца, причины возврата, описание товара (указывается название модели, ее артикул), дату совершения покупки;
- Паспортные данные покупателя (Ф. И. О.), домашний адрес, контактный телефон;
- Подпись покупателя и текущую дату;
- Подпись уполномоченного представителя торговой точки на втором экземпляре, предназначенном для покупателя.

На рынке обязанности представителя, принимающего заявление, принадлежат продавцу, в магазине – кассиру, а в торговой сети – менеджеру.

Кассовый или товарный чек, гарантийный талон – документы, согласно которым можно требовать выполнение возврата товара. Отсутствие таковых дает право продавцу отказать в удовлетворении просьбы. Однако если чек потерян, а гарантийный талон имеется, то обувь хорошего качества без видимых признаков носки можно вернуть. Главное условие – талон должен быть правильно заполнен продавцом согласно фирменной упаковке товара. В таком случае обувь, не подошедшая по каким-либо параметрам, подлежит обмену.

Кроме видимых недостатков товар иногда может иметь скрытые дефекты, которые проявляются не сразу. Закон предусматривает решение данной проблемы. Покупатель имеет право обратиться к продавцу с претензией относительно качества приобретенного товара в течение 2 лет после покупки.

Некачественной считается та пара обуви с дефектами, сведения о которых продавец умолчал (либо искажил), тем самым способствовал причинению вреда (физического, морального) покупателю.

Статьи 8-10 Закона защищают право покупателя на достоверные сведения о товаре: будь-то материал продукта, марка производителя, страна-изготовитель, срок службы изделия или его назначение.

**К примеру, продавец нарушает Закон, если заведомо сообщает такие ложные сведения:**

- называет товар, произведенный в Китае итальянским;
- осенне-весеннюю пару обуви продает как зимнюю;
- обувь из искусственной кожи выдает за кожаное изделие;
- модель, не предназначенную для повседневной носки, выдает за таковую.

Если перечисленные выше недостатки будут обнаружены после проведения независимой экспертизы, то покупатель имеет право требовать возмещение не только полной стоимости приобретенного некачественного товара, но и оплаты за причиненный вред здоровью. Продавец же имеет право на проведение экспертизы, с обязательным уведомлением ее результатов покупателю в течение 10 дней.

## **Оформление процедуры возврата приобретенной продукции без платежного документа (чека)**

**Для принятия магазином пары обуви либо претензии, необходимо:**

- Составить письменное заявление-претензию, в котором указать: дату совершения покупки; артикул товара, его стоимость; причину возврата или замены.
- Приложить копию кассового чека. При его отсутствии –

предоставить показания свидетелей, которые видели покупку (статьи 18 и 25 Закона).

Если действия не принесут удовлетворительного результата, то можно воспользоваться услугами независимых экспертов. После проведения такой экспертизы, копия с ее результатами отправляется в магазин. Дополнительно покупатель может указать о возмещении потраченных средств в своих письменных требованиях. Если ответа от магазина не последует, то следует обратиться с оформленным соответствующим образом заявлением в Роспотребнадзор или суд.

#### **Состав искового заявления следующий:**

1. Наименование и реквизиты магазина.
2. Паспортные данные покупателя.
3. Строка со словом «Заявление».
4. Описание претензии (конфликта) и требований заявителя согласно действующему законодательству.
5. Подпись истца.

Суд и иные инстанции могут требовать копию результата проведенной экспертизы. При удовлетворении ходатайства истца затраты, которые понес покупатель, будет обязан возместить продавец.

**Будьте внимательны!**

Срок возврата или обмена обуви может составлять от 14 до 45 дней. Он зависит от полноты данных, предоставленных о товаре, и необходимости проводить экспертизу.

При осуществлении покупателю возврата денег за товар, продавец обязан выполнить процедуру в срок, не превышающий 3 дней. В иных случаях условия должны оговариваться отдельно.