

Нужен ли чек при гарантийном ремонте по законам РФ?



Если вы приобрели товар в магазине, а дома обнаружили, что его качество не соответствует ожиданиям, или он бракованный, то, разумеется, вы попытаетесь вернуть его обратно недобросовестному продавцу, и потребуете возврата денег за него.

Но есть случаи, когда продавцы отказываются принимать некачественный товар, объясняя это тем, что у покупателя отсутствует кассовый чек. Насколько прав продавец?

Существует ли необходимость предъявления чека на покупку при проведении ремонта по гарантии?

В статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» части 5, есть указание на то, что отсутствие кассового, товарного или другого документа, подтверждающего факт покупки, в данном магазине не является основанием для отказа в устранении брака в товаре.

Продавец обязан принять товар на гарантийный ремонт, даже в том случае, если у покупателя отсутствует кассовый чек.

В тоже же время, далеко не все покупатели бывают честными, и, к сожалению, случаи мошенничества также встречаются достаточно часто, поэтому продавец стремится обезопасить себя от подобных ситуаций, он требует у покупателя доказательства того, что товар был приобретен именно в его магазине, и имеет полное право на это. В таком случае, покупатель должен доказать факт приобретения товара, используя другие

доказательства, кроме чека.

Подобными доказательствами являются:

- Чек товарного типа;
- Договор о купле-продаже;
- Счета-фактуры;
- Гарантия;
- Сведения о покупке с помощью банковской карты, которую использовал покупатель;
- Акт или другая бумага, выданная гарантийным сервисом, в том случае, если покупатель уже обращался с требованием ремонта;
- Свидетели;
- Записи видеокамер и аудиозаписи;
- Ответ на предъявленную претензию продавцу в письменном виде, в которых нет опровержения или подтверждения того, что товар был приобретен, или иные виды доказательств.

При обращении в суд, все эти факты будут учитываться судом вместе, с учетом остальных доказательств. Они будут изучаться и анализироваться на предмет относимости и допустимости.

По закону определяется, что период времени, который отводится магазину для рассмотрения документов, представленных в качестве доказательств, и относительно принятия решения по результатам проведенного рассмотрения представленной претензии и устранения имеющегося брака, считается «незамедлительным».

В прямом смысле это означает, что для того, чтобы принять решение по поводу устранения дефектов товара, ему отводится минимальное количество времени.

Но в практической жизни магазины ориентируются на статью 20 Закона «О защите прав потребителей», которая дает возможность определить сроки для устранения неисправности, составляющие 45 суток. Для закрепления правоотношений составляется письменный документ, который подписывается обеими сторонами. В этом документе указывается срок в 45 суток. В том случае, если

покупатель выражает свое согласие, ему придется дожидаться решения весь этот период.

В тоже время закон РФ «О защите прав потребителей» в ст. 18 дает законное право потребителю, если выявляется недостаток товара, который он приобрел, и на который действует гарантия, обратиться в магазин или к производителю товара и потребовать отремонтировать приобретенный товар и исправить недостатки.

В Законе не уточняется о том, какие конкретно документы должны быть предоставлены покупателем для выполнения ремонта по гарантии.

Что же касается продавца и его просьбы предоставить чек магазина, то причины здесь следующие:

- Способ защитить себя от возможного мошенничества, поскольку чек может доказать, что товар, который оказался с браком, был действительно приобретен в конкретном магазине;
- Что неисправный товар является именно тем, который пытаются сдать на гарантийный ремонт;
- Продавец не желает выполнить свои обязанности и выполнить законное требование второй стороны. Подобные эпизоды, когда отказывают по причине отсутствия кассового чека, являются надуманным поводом отказа покупателю.

Но и покупатели не всегда бывают честными по отношению к продавцам, сегодня весьма распространены случаи «экстремизма покупателей», когда не совсем честные покупатели, превышают свои полномочия, стараются ввести магазин в заблуждение, и приносят на гарантийный ремонт продукцию, которая была приобретена в других торговых центрах, и даже у иных производителей, кроме того, некоторые контрафакты сильно уступают по качеству.

Именно поэтому магазины устанавливают внутренний регламент, когда он не имеет права принять товар, если у покупателя нет

чека. В то же время подобные регламенты не являются нормативными актами, поэтому покупатель не обязан их придерживаться.

Если регламенты торговой компании противоречат действующему законодательству, то покупателя должны мало интересовать сложности продавцов.

Но что делать покупателю, если он приобрел товар, который оказался бракованным, и по своей рассеянности не сохранил чек магазина?

Чтобы разобраться с этим вопросом, нужно обратить внимание на п. 5 ст. 18 уже известного нам закона, где имеются прямые указания того, что если у потребителя отсутствует кассовый или товарный чек, или другой документ, способный подтвердить факт совершения покупки продукта, данный факт не может быть основанием для отказа магазином покупателю в его требованиях.

Чаще всего магазины выдвигают массу требований, если к ним приходят покупатели без чека, и требуют вернуть или заменить товар или продукт, который не устраивает потребителя своим качеством. Особенно если для этого требуется провести возврат денег по кассе.

Подобная ситуация может быть объяснена тем, что существует регламент, который определяет порядок работы с кассой и проведение операций с ней. Если магазин просто так вернет деньги, то у него могут быть серьезные проблемы с налоговой инспекцией.

Исходя из этого, если у вас имеются претензии по качеству приобретенного продукта, и вы решили вернуть его в магазин, то вы обязаны изучить закон «О защите прав потребителей» и заранее подготовить веские доказательства.

На основании ст. 493 ГК РФ к подобным доказательствам, которыми можно подтвердить факт покупки, то есть факт, что магазин заключил с вами договор купли-продажи, помимо чека,

относятся и иные документы, способные выступить «дубликатом» чека.

Поэтому, если нет чека, соберите такой пакет документов:

- Товарные чеки;
- Документы об эксплуатации (где ставится печать магазина при покупке);
- Талон о гарантийном сроке;
- Чек о доставке товара или о его монтаже;
- Иные документы, на которые имеются печати магазина или изготовителя.

Для идентификации товара нужно собрать:

- Ярлыки;
- Инструкции по использованию;
- Остатки упаковки;
- Пакеты с фирменными логотипами компании, которые используются для упаковки;
- Фирменные буклеты, которые выдаются при совершении покупки покупателю.

Если у вас возник спор, вы должны привлечь к ситуации свидетелей, вполне достаточно одного человека, который присутствовал в момент приобретения товара и может это подтвердить.

Составьте объяснительную в свободной форме. В ней опишите проблему, в какой день и по какой стоимости был приобретен товар, напишите, что чек утерян или утрачен по ряду причин. Этот документ администрация магазина может приложить к акту формы КМ-3. В таком случае он сможет объясниться с налоговой во время проверки кассы.

Кроме того, современные кассы относятся к компьютерному типу, поэтому все операции хранятся в памяти. Продавцу не составит большого труда сделать копию чека. Для этого покупатель должен составить заявление и потребовать поднять информацию в

кассовом аппарате.

Кроме того, кассиру придется искать и кассовые ленты за указанный промежуток времени. Со своей стороны продавец не обязан делать этого, но если возникает конфликт, он делает это весьма охотно, поскольку наличие чека позволяет ему разрешить сложности с налоговой.

Помните, что независимо от желания магазина, он обязан выполнить требования, даже если покупатель потерял чек. Если вам откажут, составляйте иск и направляйте его в суд.