

# Обмен товара без чека согласно законодательству



Если после приобретения товара он оказался некачественным или не подходящим по другим показателям, то клиент после написания заявления имеет право на его обмен или возврат обратно в магазин.

Договорившись с продавцом об обмене, покупатель может выбрать аналогичное изделие. При требовании возврата денег магазин не имеет права отказать клиенту. Особенно это касается случаев отсутствия в продаже аналога на момент обращения заявителя.

## Существует ли возможность обмена приобретенной продукции при отсутствии документа, доказывающего факт совершения покупки?

Законодательство тщательно прописывает все нюансы, которые могут возникнуть в процессе взаимодействия продавца и потребителя. К ним относится и прецедент обмена/возврата бракованной продукции. Эти действия не запрещаются даже в случае, если купленная вещь не понравилась покупателю или не подошла по размеру, фасону, комплектации или габаритам.

Но осуществить процедуру возможно в рамках указанного Законом времени и абсолютной целости и сохранности товарного вида, фабричных ярлыков и пломб, т.е. продукция не должна эксплуатироваться.

Согласно правилам, покупку можно вернуть на протяжении двух недель после приобретения и при этом сам день передачи ее покупателю не учитывают. Но большинство клиентов, выйдя из

магазина, выбрасывают фискальный чек, или теряют его.

Все они забывают, что вещи иногда портятся, ломаются и имеют производственный брак, а для их сдачи и обмена потребуется квитанция об уплате.

Возникает проблема, как сдать некондиционный товар без фискального чека? Закон РФ «О защите прав потребителей» встал в этом вопросе на сторону покупателя. Согласно ему, подтверждением покупки может считаться кассовый чек, гарантийный талон или штрих-код на упаковке.

Но чтобы закон окончательно подтвердил право потребителя на возврат товара ненадлежащего качества в магазин без кассовой квитанции, необходимо соблюсти еще ряд условий.

#### **К ним относятся:**

- отсутствие следов использования или эксплуатации покупки;
- сохранение товарного вида и потребительских свойств;
- присутствие ярлыков, этикеток и пломб.

#### **Как вернуть некондиционный или бракованный товар?**

Чаще всего вернуть вещь ненадлежащего качества обратно в магазин сложно, потому что продавцы не охотно соглашаются отдавать деньги. Да, и доказать свою невиновность в появившихся недостатках после покупки тоже проблематично.

Сотрудники магазинов всегда ссылаются на производителя, предлагают покупателю посетить сервисные пункты для проведения экспертизы. Не факт, что и экспертная проверка сделает вывод в пользу заявителя. В противном случае магазин должен будет выплатить всю необходимую сумму.

Обращаться с заявлением желательно в период действия гарантии на товар. Нужно уточнить, есть ли возможность вернуть изделие без квитанции об оплате по причине обнаружения брака. Однако, потребителю придется найти доказательства того, что

предмет был приобретен именно в данном магазине.

Подтверждением служит гарантийный талон, штрих-код на упаковке. В торговом центре обычно хранят в течение 30 дней кассовую ленту, где можно найти данные о произведенной сделке в форме дубликата. При покупке бракованной одежды возвращать ее нужно вместе с ярлыками, бирками, фабричной упаковкой и этикеткой. Это тоже один из фактов, доказывающих совершение сделки купли-продажи.

### **Возврат качественного товара**

Обменять не бракованное изделие намного проще, чем с дефектами. Статья 9 Закона «О защите прав потребителей» гласит, что заявителю разрешается в течение двух недель с момента приобретения вещи обменять или вернуть качественный товар, не подошедший по размеру, фасону, комплектации, расцветке, но не бывший в употреблении, на аналогичное изделие.

Но и здесь факт приобретения покупки в данном магазине нужно доказывать, если чек утерян. Клиенту следует попросить найти дубликат чека на кассовой ленте, хранящийся у любого юридического лица или индивидуального предпринимателя в течение месяца.

Законодательство, защищая права покупателей, вынуждает продавцов принимать к возврату или обмену качественные изделия в течение 14 суток с момента их реализации. Иногда клиент не может прийти в магазин на протяжении этого периода. Тогда вопрос рассматривается судебными органами и во внимание берутся только веские причины.

Некоторые магазины решаются принять товар обратно, возвращают деньги, когда прошло больше 14 дней с момента покупки. Но со стороны покупателя должна проявляться разумность и злоупотреблять доверием продавца лучше не стоит. По закону последний не обязан менять товар по истечении положенного срока.

Однако, существуют исключения из правил, когда вещи не принимаются магазинами.

#### **К ним относятся:**

- товары продовольственной группы;
- постельное и нижнее белье;
- лекарственные препараты, медицинское оборудование, приборы и инструменты;
- товары личной гигиены;
- мягкие игрушки;
- непериодические печатные издания;
- сложная бытовая техника, компьютеры, телевизоры;
- строительные материалы, отпускаемые на метраж;
- автомобили, вело-, мототовары, прицепное оборудование к ним;
- огнестрельное гладкоствольное оружие и боеприпасы к ним;
- ювелирные изделия из драгоценных металлов и камней.

Существует мнение, что вещи, приобретенные по скидкам, акциям, по уцененной стоимости нельзя сдавать обратно в магазин. Однако, это не так. Они должны приниматься продавцом в таком же порядке, что и другие изделия.

#### **В каких случаях товар нельзя обменять**

**Существует несколько условий, при которых вернуть товар без чека даже надлежащего качества невозможно:**

- с момента приобретения прошло больше 14 дней (если в магазине не установлены более продолжительные сроки, но не меньше);
- предмет потерял свой товарный внешний вид или потребительские свойства;
- не найдены доказательства приобретения изделия в магазине, в который обратился за обменом покупатель (фискальный чек, гарантийный талон, технический паспорт, штрих-код).

В случае, когда товар оказался некачественным, что подразумевает затраты покупателя на его ремонт, продавец обязан возместить понесенные убытки.

Пытаясь вернуть бракованную вещь в магазин, клиент должен написать письменную претензию и передать ее продавцу.

**В заявлении нужно указать следующее:**

- название магазина, где было приобретено изделие;
- данные продавца;
- собственные паспортные данные (ФИО, место жительства, контактные телефоны);
- наименование изделия, цену, день и время покупки;
- причину возврата, обнаруженные дефекты и недостатки;
- требования покупателя (обмен, возврат денег или ремонт):
- личную подпись и дату составления претензии.

[Образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно скачать здесь.](#)

[Образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно скачать здесь.](#)

При отсутствии фискального чека к заявлению нужно приложить гарантийный талон, технический паспорт, штрих-код с упаковки. Клиенту следует также взять у продавца расписку, что он сдал ему товар на хранение. Это убережет вещь от неожиданной «пропажи».

Если продавец примет письмо-претензию, но не согласится с доводами покупателя, то последний имеет право направить товар на проведение экспертизы, которая и должна установить виновника возникновения дефекта.

В случае определения комиссией производственного недостатка продавец обязан возместить покупателю все расходы и обменять товар, либо вернуть деньги. Если проверка установит обратный факт, т.е. вину самого покупателя, то ему придется

выплатить положенную сумму магазину за хранение товара, проведение экспертизы, транспортные и другие расходы.

В ситуации, когда продавец не принимает товар обратно и после направления ему письма-претензии, у покупателя появляется законное право для подачи иска в судебную инстанцию. Но такие разбирательства потребуют больше времени и финансовых средств.

[Образец искового заявления на возврат денег за товар.](#)