

Отсутствие чека при возврате товара по закону



Очень часто, совершая покупки, покупатели так торопятся уйти с новым приобретением домой, что вовсе забывают о чеке и других документах, подтверждающих оплату. Большинство из них отправляют чек сразу же в мусорное ведро или оставляют на кассе, после чего чек ждет та же участь – полет в мусорное ведро!

Ответственные и предусмотрительные покупатели сохраняют чеки до истечения гарантийного срока, бережно относясь к ним. Но в определенных случаях при возникновении каких-либо проблем с приобретенным товаром, бережно хранимый чек оказывается нечитабельным без возможности восстановления. Как быть? Что делать, если возникла необходимость предъявить претензию продавцу товара, а чек утерян? Возможно ли, не имея чека, вернуть или обменять товар? Как это сделать правильно без лишних проблем?

Как можно сдать качественный товар обратно в магазин при отсутствии платежного документа (чека)?

Покупатель вправе вернуть товар надлежащего качества, придерживаясь определенных требований. Среди них следующие:

- приобретенный товар не использовался (не был в эксплуатации);
- вещь полностью сохранила свой товарный вид;
- покупательское качество товара не утрачено;
- сбережены все пломбы, этикетки, фабричная маркировка и ярлычки;

- в наличии товарный, кассовый чек либо другой документ, который подтверждает оплату данного товара.

Загвоздка зачастую именно в последнем требовании, ведь далеко не каждый привык сохранять все чеки, которые ему дают в магазинах. Такая ситуация кажется тупиковой, но выход есть. Давайте разберемся, что же надо делать в такой ситуации.

Порядок возвращения товара надлежащего качества при условии, что чека нет:

1. Первым делом необходимо оформить заявление на возврат или обмен товара. Составить его следует в двух экземплярах.
2. Далее нужно отправиться в магазин или торговую точку, в которой была совершена покупка. Уже на месте надо разузнать, кто отвечает за возврат или обмен товара, и попросить позвать этого человека. Зачастую, ответственный за возврат или обмен товара – товаровед, администратор торгового зала или сам руководитель магазина.
3. Выдвинуть свои требования и пожелания ответственному лицу.

При отсутствии документа, подтверждающего оплату за товар (чека), Вам лучше всего будет взять с собой человека, который был свидетелем покупки и может подтвердить, что товар действительно был куплен именно в этом месте. Вам следует вручить продавцу заявление на возврат товара.

Важный момент – один экземпляр Вы передаете продавцу, а второй оставляете себе, предварительно попросив продавца поставить на нем отметку о вручении. В отметке необходимо указать четко и разборчиво: текущую дату (проверьте, чтобы дату поставили именно сегодняшнюю); ФИО и занимаемую должность того, кто принял заявление; подпись ответственного лица.

Но не всегда все проходит так гладко, как бы этого хотелось. Сценарии бывают разные. К примеру, у Вас попросят предъявить

удостоверение личности (паспорт, права, студенческий билет и другое). При этом продавец может предложить Вам заполнить специальное заявление об утере чека, ссылаясь на утвержденный порядок проведения возвратов именно в этом магазине. Говоря по правде, ничего такого Вы делать не обязаны. Но, как показывает практика, если следовать условиям магазина, процедура возврата товара без наличия чека, пройдет намного быстрее, что сэкономит Ваше драгоценное время и уберезет нервы. Здоровье свое надо беречь, помните об этом и не нервничайте попусту!

Если Вы выявили товар ненадлежащего качества и у Вас появилось желание вернуть его назад в магазин, но чека нет, Вам необходимо следовать такому плану действий. Прежде всего составьте заявление и передайте его администрации магазина. В нем подробно все укажите: ФИО, наименование товара и его описание, дату покупки, причину возврата с детальным расписанием всех дефектов, стоимость товара, свои контактные данные (адрес, номер мобильного телефона) и обязательно дату и подпись.

При утрате чека, этот момент также следует написать в заявлении. Чаще всего, получив заявление такого рода и учитывая тот, что товар все еще находится на гарантийном обслуживании, но по каким-либо причинам не устраивает потребителя, продавец направляет его в центр технического обслуживания для проведения экспертной оценки товара на наличие неисправностей и дефектов.

Если после проведения экспертизы все Ваши слова подтверждаются и товар действительно не соответствует заявленным характеристикам и обязательным стандартам, покупателю должны возместить все расходы на товар или предложить обменять на другой товар с такими же характеристиками. Но помните, что вернуть или обменять товар таким способом можно только, если еще не наступил срок окончания гарантии. Поэтому не следует затягивать с поездкой в магазин при выявлении каких-либо нюансов.

Важно! Кроме заявленного требования на замену приобретенного некачественного товара или возмещения его стоимости, потребитель имеет полное право затребовать от продавца компенсацию всех расходов, понесенных из-за использования товара ненадлежащего качества. Помимо этого, если приобретенный товар ненадлежащего качества имеет габаритные размеры и весит более 5 килограмм, в обязанности продавца входит и транспортировка товара с оплатой всех затрат, понесенных при этом.

В случае утери кассового или товарного чека, не стоит сразу расстраиваться, ведь вернуть товар продавцу Вы все равно сможете. На юридическом языке возврат товара продавцу звучит так – расторгнуть договор купли-продажи. Каждый товар имеет свой индивидуальный порядковый номер, так называемый артикул, состоящий, как правило, из 4 или 6 цифр. Этот номер указывается в счет-фактурах, накладных, которые сохраняются у продавца. Также эти цифры фиксируются и под штрих-кодом товара.

Кассовые или товарные чеки также имеют свою нумерацию. Вот теперь и Вам ясна взаимосвязь между всем этим. Понятно, что оригинал чека восстановить уже никак не получится, но вот сделать его копию вполне реально. Главное условие при этом – добросовестный бухгалтерский учет продавцом всех хозяйственных операций.

Для восстановления чека, точнее сказать его дубликата, необходимо вспомнить дату и приблизительное время покупки, а также количество приобретенных вещей. Если Вы все это помните и можете уверенно подтвердить, попытаться отыскать утерянный чек в программе кассового аппарата или другой специализированной программе будет не так уж и сложно.

Чаще всего магазины используют в своей работе программу под названием 1С «Торговля и склад». Именно с ее помощью можно сделать тот самый дубликат утерянного или испорченного чека.