

# Ремонт по гарантии без чека по законодательству РФ



Обычно при совершении любой покупки, потребителю вручается кассовый чек, в котором содержится информация о наименовании товара, его стоимости, дате приобретения, прочее.

Большинство покупателей относятся к этому небольшому листочку бумаги не совсем серьезно. Чаще всего его просто выбрасывают. И все было бы хорошо, если бы товар не ломался.

При обнаружении поломки потребитель сразу же идет к продавцу и требует починить товар. Иногда проблема решается быстро, но в некоторых случаях покупатель получает отказ. Причина отказа – отсутствие чека. Давайте разберемся, имеют ли право продавцы не принимать товар на ремонт при отсутствии чека.

## Нужен ли чек для получения ремонта по гарантии?

**На законодательном уровне утверждено, что если покупатель не имеет чека или другого документа, подтверждающего факт покупки, он имеет право требовать осуществления гарантийного ремонта (ч. 5 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).**

Продавец обязан принять товар, даже при отсутствии чека. Продавец, который не просто принимает товар, но и должен выполнить его ремонт безвозмездно, опасаясь мошеннических действий со стороны покупателя, может потребовать предъявить кассовый чек на покупку.

Чтобы доказать продавцу, что данный товар был приобретен именно у него, покупателю потребуется доказать факт покупки. Чек – не единственный способ такого доказательства.

Предположим, что вы потеряли кассовый чек, что вы можете сделать, чтобы продавец принял товар и устранил неполадки?

**Вам нужно представить следующие доказательства:**

- товарный чек;
- счет-фактура;
- гарантийный талон на покупку;
- если покупка совершалась с помощью банковской карты, представьте выписку по произведенным операциям;
- документы, подтверждающие выполнение гарантийного ремонта (если товар уже выходил из строя ранее);
- показания свидетелей;
- записи с видеокамер;
- ответы продавца на составленные вами претензии, которые являются подтверждением совершения покупки, прочее.

Если спорный вопрос не смогли решить без обращения в суд, в этом случае перечисленные выше доказательства будут переданы на рассмотрение суда.

**Доказательства, которые сумел подготовить покупатель, рассматриваются продавцом в установленный законом срок. В данном случае этот срок характеризуется, как «незамедлительный».**

То есть продавец не имеет право затягивать с рассмотрением вашего требования и доказательств, так как товар должен передаваться на гарантийный ремонт сразу же после обращения покупателя.

Но не всегда можно разобраться с этой проблемой быстро. В подтверждение длительного рассмотрения вопроса, продавец может привести нормы, утвержденные ст. 20 Закона «О защите прав потребителей».

В ней, в частности говорится о том, что в случае наличия письменного соглашения между покупателем и продавцом, в которое вносится срок принятия товара, продавец имеет право

заниматься рассмотрением вопроса в течение 45 дней. То есть длительное рассмотрение доказательств зависит от того, согласитесь вы на это или нет.

Если у вас есть чек, то никаких проволочек с приемом товара в ремонт быть не должно. Но если его нет, процесс заметно затянется, потому что какое-то время уйдет на доказательство факта приобретения товара у данного продавца.

**Хотя по Закону отсутствие чека не может быть причиной невыполнения требований покупателя (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).**

**Кроме перечисленных выше доказательств, продавец может установить факт приобретения товара в его магазине с помощью других факторов. К ним относятся:**

- записи видеокамер, установленных в данном магазине;
- ведомость, в которую продавец вносит информацию о проданном товаре;
- свидетельские показания лиц, которые присутствовали при совершении покупки;
- сведения, которые можно получить, изучив штрих-код товара.

**Из всего вышеизложенного можно сделать вывод, что если у покупателя нет кассового чека или гарантийного талона, но срок гарантии еще не вышел, его требование в устранении неполадок должно быть удовлетворено продавцом.**

**Когда продавец и покупатель не могут прийти к единому мнению по любому вопросу, потребитель может составить претензию.**

**Документ пишется в свободной форме, но следующие пункты должны в нем быть обязательно:**

- личные данные заявителя;
- личные данные продавца или мастера;
- сведения о товаре, причины неполадок;

- причины конфликта;
- когда и где был составлен данный документ.

**Претензия составляется в двух экземплярах. И на одном, и на втором экземпляре претензии должна стоять подпись продавца.**

Если он отказывается принять претензию при посещении его лично, направьте ее заказным письмом с уведомлением. Обязательно сделайте описание вложения письма.

У продавца есть 10 дней, чтобы провести проверку товара и определить причины поломки. По результатам осмотра он должен или вернуть деньги за товар, или отказать покупателю в удовлетворении его требований. Но при этом отказ должен быть обоснованным.

**Обратите внимание! В том случае, если ваша претензия осталась без внимания, вы можете требовать выплаты неустойки, которая ежедневно составляет 1 % от стоимости товара.**

В данном случае, обращайтесь в суд или в Роспотребнадзор.