

# Возможен ли обмен товара без чека по законодательству?



Может возникнуть ситуация, что, вернувшись домой с покупкой, покупатель может понять, что приобрел изделие, которое ему не подходит или не устраивает по определенным параметрам и характеристикам, например, по размеру, форме, цвету, модели, стилю, функционалу, габаритам или другим качествам.

Покупатель имеет право обменять такое изделие в течение четырнадцатидневного срока после покупки. Для этого необходимо обратиться в магазин, где совершалась покупка, предоставить приобретенное изделие в том виде, в каком оно покупалось, а также показать продавцу кассовый чек, подтверждающий покупку.

Но может возникнуть ситуация, что покупатель потерял документ об оплате. Законодательно этот вопрос также регулируется, и у покупателя есть ряд других возможностей подтвердить факт совершения покупки и воспользоваться правом на обмен.

## **Осуществление процедуры обмена качественной продукции при отсутствии чека**

Покупатель может обменять практически любой не понравившийся товар в течение четырнадцатидневного срока после совершения покупки. При этом, воспользоваться своим правом он может даже, если у него нет кассового чека на покупку.

Покупатель может попросить обменять товар, если он не подошел покупателю по размеру, фасону, форме, цвету, габаритам, функционалу или другим характеристикам.

Продавец предложит покупателю заполнить заявление на обмен

товара хорошего качества.

Покупателю необходимо только лишь соблюсти ряд условий для того, чтобы продавец пошел ему навстречу и обменял не понравившееся изделие. Эти условия подробно расписаны в федеральном законе «О защите прав потребителя». Покупателю нужно обратиться в магазин в течение четырнадцати дней после покупки. День отсчета начинается на следующий день после покупки.

Покупатель должен предоставить изделие в том виде, в котором оно приобреталось в магазине, с сохранением всех упаковок, ярлыков, бирок и этикеток. Изделие должно быть в том виде, в котором оно приобреталось, не иметь сколов, трещин, царапин и иных следов эксплуатации. Изделие должно быть отдано в магазин в той комплектации, в которой оно приобреталось, со всеми документами, которые шли в комплекте.

При этом продавец вправе потребовать у покупателя чек на совершенную покупку. Если у покупателя нет чека, то он может предоставить продавцу любой другой платежный документ, который будет подтверждением покупки, например, взять выписку из банка, если покупка совершалась при помощи банковской карты.

Если покупка осуществлялась за наличный расчет, покупатель может воспользоваться показаниями свидетелей или попросить выписку из кассовой книги у продавца, назвав ему дату совершения покупки, стоимость и примерное время.

Если покупатель обнаружил, что приобретенное изделие имеет заводской брак или иной недостаток, который он не заметил при покупке или не был предупрежден продавцом об этом, то он может обратиться в магазин и потребовать поменять такой товар или вернуть деньги за некачественную продукцию. Обменять некачественный товар можно в течение всего срока гарантии, установленного на изделие.

Покупателю необходимо будет доказать, что поломка произошла не по его вине, а является результатом производственного брака.

Но здесь есть ряд ограничений. Не весь товар можно обменять или вернуть в течение срока гарантии. Предметы одежды можно обменять только в течение четырнадцатидневного срока после покупки.

При этом, желательно сохранить все бирки и этикетки, но если покупатель срезал такие этикетки, а на изделии обнаружился дефект, покупатель все равно может обратиться в магазин.

Покупателю рекомендуется сохранять упаковку на товар, бирки и этикетки, хотя бы первые несколько месяцев, так как это облегчит покупателю процесс обмена некачественного товара. Обратившись в магазин, покупателю будет необходимо заполнить заявление на возврат некачественной продукции.

Продавец может потребовать проведения проверки качества изделия и только после этого, если будет доказана вина производителя, вернуть деньги за товар покупателю или совершить обмен на качественный товар.

При этом, продавец потребует у покупателя документ об оплате. Здесь действуют те же правила, и если документа у покупателя нет, то он может выбрать любой другой альтернативный вариант, который поможет подтвердить покупку.

Итак, если у покупателя не оказалось кассового или товарного чека на приобретенный товар любого качества, то он может воспользоваться следующими возможностями доказать факт совершения покупки именно в этом магазине.

Во-первых, он может предоставить продавцу в качестве доказательства заполненный гарантийный талон, в котором указывается магазин, где была совершена покупка, дата приобретения и наименование изделия, а также стоит печать магазина.

Во-вторых, это может быть рукописный чек, который часто выдают небольшие частные предприниматели, работающие без кассового аппарата. Совершая покупку в таком магазине, лучше сразу

попросить самостоятельно продавца выдать такой документ.

В-третьих, можно показать продавцу руководство пользователя на изделие. Это достаточно спорный аргумент для доказательства покупки, но тем не менее, во многих таких брошюрах есть в конце упоминание о магазине-продавце, где также ставится печать и дата покупки.

В-четвертых, сама упаковка может стать доказательством факта покупки именно в этом магазине, так как на многих товарах есть штрих-код, который несет в себе информацию об определенном магазине. Просканировав этот штрих-код, продавец увидит в базе, когда и на какую сумму была совершена покупка.

В-пятых, покупатель может предоставить продавцу пакет, в которую упаковал покупку продавец. Многие большие и небольшие магазины используют свои фирменные пакеты, отличающие их от других торговых точек.

Если нет ни одного вышеперечисленного документа, то покупатель может прибегнуть к помощи свидетелей покупки. Это могут быть любые люди, которые находились с ним в момент совершения покупки. Чаще свидетелями выступают знакомые или родственники покупателя, которые приходили с ним в магазин, но иногда свидетелем может выступить и сам продавец, который его обслуживал.

Если свидетелей покупки и платежных документов нет, то покупатель может попросить у продавца поднять кассовый отчет за этот день, где по времени и дате можно будет найти нужную сумму, и подтвердить покупку потребителя.

Кроме этого, во многих торговых центрах и магазинах есть камеры наблюдения. Зная дату покупки и приблизительное время, можно попросить продавца посмотреть запись с видеокamеры, тем самым, получив подтверждение, что покупка была совершена.

Обратившись в магазин покупателю необходимо заранее продумать, какого результата он ждет от беседы с продавцом, выбрав товар

на замену или выдвинув требование на возврат денег за товар. Найдя старшего продавца или управляющего магазином, покупателю нужно спокойно объяснить ему ситуацию и изложить свои требования.

Продавец попросит покупателя предоставить изделие и документы, подтверждающие покупку. После этого, покупателю будет предложено заполнить заявление на возврат или обмен товара. Если покупатель обращается с просьбой о замене товара, то ему необходимо указать это в заявлении. При этом необходимо также указать какую именно замену он хочет получить.

Если покупатель намерен вернуть свои деньги, то это также нужно отразить в заявлении, указав при этом причину расторжения договора купли-продажи. Продавцы чаще всего идут навстречу потребителям, и делают все возможное для того, чтобы урегулировать вопрос мирным путем, так как они заботятся о своей репутации и статусе.

Заявление является типовым, и заполняется по определенному образцу.

#### **В заявлении покупателю необходимо указать:**

- ФИО, данные паспорта, контактные данные;
- наименование магазина, ФИО руководителя, на чье имя пишется заявление, адрес нахождения торговой точки;
- сама суть заявления: покупателю необходимо указать причину для возврата или обмена товара. Если у изделия были обнаружены дефекты, необходимо подробно описать, какие именно недостатки обнаружил покупатель. Если изделие просто не подошло или не понравилось покупателю, то нужно указать, что именно его не устроило в этом изделии;
- затем покупателю необходимо выдвинуть свои требования: это может быть обмен на аналогичный товар хорошего качества или с нужными характеристиками, обмен на другой товар с перерасчетом стоимости в большую или меньшую

сторону, возврат денежных средств, ремонт изделия за счет продавца;

- в конце заявления покупатель должен сделать отметку о том, что документ об оплате был им утерян, и указать, что он использует в качестве доказательства совершения покупки;
- затем ставится дата составления документа и подпись покупателя с расшифровкой.

Заявление составляется в двух экземплярах. Один экземпляр покупатель передает продавцу, а второй покупатель забирает себе. При этом, ему необходимо попросить у продавца поставить отметку о принятии заявления с указанием даты, печатью магазина, должности принявшего заявления и подписью с расшифровкой.

**Покупатель не сможет обратиться с просьбой об обмене или возврате товара в случае, если:**

- с момента покупки прошло больше четырнадцати дней;
- изделие имеет явные следы эксплуатации или потеряло часть своих потребительских свойств;
- у покупателя нет доказательств, которые могут подтвердить тот факт, что он совершил покупку в определенном магазине;
- изделие относится к типу товаров, которые не подлежат обмену или возврату по закону.