

Возможен ли возврат товара без чека?



Если купленный товар имеет какой-либо дефект, препятствующий его эксплуатации, то потребитель может обратиться в течение нескольких суток в магазин и потребовать обменять изделие на более качественный аналог. При этом покупатель должен взять с собой не только некачественный товар, но и документ, подтверждающий факт покупки. Таковым является кассовый чек.

Этот документ подтверждает не только сам факт приобретения изделия, но и указывает на место, время покупки и точную цену товара.

Как законодательство регулирует процесс возврата приобретенной продукции без платежного документа?

Данный вопрос регулирует закон «О защите прав потребителей» от 1992 г. Исходя из содержания этого нормативно-правового акта покупатель имеет право на возврат и обмен товара плохого качества. Также законом установлен определенный срок возврата – 2 недели. Срок отсчитывается с момента покупки изделия.

Потребитель может вернуть не только бракованный, но и качественный товар. Однако, для осуществления процедуры важно соблюсти все условия. Утрата чека об оплате не является препятствием для возврата товара в магазин. Это закреплено в ст. 18 ЗоЗПП.

В некоторых случаях товарный чек или гарантия на товар могут заменить кассовый чек. Но даже в случае отсутствия всех платежных документов можно смело обращаться в магазин и

требовать возврата.

Важно выполнить лишь обязательные условия:

- Сохранить товарный вид изделия;
- Не пользоваться товаром до процедуры обмена или возврата;
- Хранить изделие таким образом, чтобы оно не потеряло свои потребительские свойства и могло использоваться по назначению;
- Не срывать фирменные ярлыки, заводские пломбы.

Возврат производится в 2-х недельный срок. Если продавец отказывается принять изделие после истечения этого срока, необходимо решать проблему через суд. Ведь после этого срока с продающей стороны снимается обязательство по возврату товара. Однако, некоторые организации, дорожащие своей репутацией и клиентами, идут на уступки даже после того, как прошел месяц с момента покупки.

Незнание законодательства в сфере защиты прав потребителей приводит к тому, что покупатели оставляют бракованный товар и не обращаются в магазин. Эту ошибку совершает большое количество населения нашей страны.

Законодательством РФ предусмотрена обязанность дублирования чека об оплате. Это означает, что один экземпляр отдается покупателю, а второй остается у продающей стороны. Благодаря такому правилу потребитель имеет возможность доказать факт покупки, не предъявляя соответствующего документа. Продавцу достаточно изучить кассовую ленту и найти точную дату, время и наименование купленного изделия.

Кроме этого, для подтверждения совершения покупки можно предоставить свидетельские показания. Однако, важно знать, что вернуть можно не все товары. В законодательстве сформирован особый перечень изделий, не подлежащих обмену и возврату. К таковым относятся белье, транспортные средства, мебельные гарнитуры и некоторые другие товары.

В Гражданском Кодексе РФ в ст. 493 сказано. Что факт купли-продажи считается осуществленным после получения потребителем чека об оплате. В этом же источнике сказано, что в случае отсутствия чека можно использовать показания свидетелей.

Кассовый чек является официальным документом, регистрирующим продажу.

Чек используется в качестве доказательства приобретения товара. Однако, его отсутствие не может быть препятствием для осуществления процедуры возврата изделия. В п. 5 ст. 18 ЗоЗПП указано, что продавец не имеет права отказать в возврате, если отсутствует платежный документ.

В ст. 493 ГК РФ указано, что в качестве доказательства покупки может быть использована любая другая документация, в которой указана какая-либо информация об этом событии. В том числе может быть использован гарантийный талон, накладная, товарный чек.

Некоторые потребители полагают, что вернуть товар, купленный через интернет невозможно. Это мнение ошибочно. В этом случае подтверждением оплаты считается выписка из банка или любое другое подтверждение от интернет-магазина, которое приходило на электронную почту.

Процедура возврата товара осуществляется по правилам, закрепленным в ст. 5 ЗоЗПП. Поэтому перед тем, как идти в магазин необходимо подробно изучить всю информацию, которая имеется в этом источнике.

В этом нормативно-правовом акте указано, что у потребителя имеется возможность возврата бракованного изделия без чека, но при этом необходимо предъявить:

- Фирменные бирки или ценники с изделия;
- Брендový упаковочный материал;
- Любую информацию о товаре (артикул, наименование, серия).

Если в наличии нет ни одного из перечисленных документов следует использовать показания свидетелей. Кроме этого, если у купленного изделия имеется брак, необходимо составить претензию на имя продавца. Документ составляется в письменном виде.

В заявлении нужно прописать следующую информацию:

- Число и время совершения покупки;
- Суть претензии (характер дефекта, препятствует ли он эксплуатации товара);
- Изъявить желание присутствовать при экспертизе качества изделия. Это нужно для того, чтобы исключить предвзятость проверяющих специалистов. Хотя часто подобные проверки проводят независимые эксперты. Потребителю должны сообщить дату и время проверки;
- Изложить свои требования. Потребитель может требовать возврата, обмена на аналог или замены на другое изделие с последующим перерасчетом стоимости.

Письменная претензия оформляется и в случае необходимости проведения ремонтных работ купленного изделия. В этом случае предъявлять платежный документ также необязательно.

Согласно ст. 18 ЗоЗПП продающая сторона обязана провести все ремонтные работы бракованного изделия за собственный счет. Это правило действует, если дефект товара появился по вине продавца. Если же брак получен вследствие действий потребителя, продавец имеет право отказать в проведении ремонтных работ. В этом случае потребитель должен сам проводить ремонт купленного изделия.

Можно ли вернуть бракованный товар, если уже истек срок гарантии? Нужен ли для возврата такого изделия чек об оплате? В этой ситуации закон встает на сторону продавца. Вернуть товар после истечения гарантии невозможно. Причем это правило действует даже если изделием не пользовались, и оно сохранило первоначальный вид. В некоторых случаях продавцы не выдают на

товар гарантийного талона. Такой товар можно вернуть в магазин с течением двух лет с момента совершения покупки.

Часто бывает, что купленное в спешке платье оказалось велико, аксессуар не подошел по цвету, а у приобретенного кошелька слишком большой размер. Можно ли вернуть такие товары, если отсутствуют документы, подтверждающие оплату? Можно, но перед походом в магазин нужно взять с собой паспорт покупателя, упаковочные материалы и сам товар.

Товар необходимо предъявить продавцу и устно объяснить причину возврата: не подошло по цвету, размеру, комплектации, габаритам. Продавец должен предложить составить заявление на возврат. Документ составляется в 2-х экземплярах.

В заявлении нужно указать то, что кассовый чек отсутствует. По возможности нужно прикрепить к документу другие подтверждения покупки: гарантийный талон, товарный чек, инструкцию по эксплуатации, технический паспорт товара. В магазине нужно оставлять только копии. Оригиналы могут понадобиться, если дело дойдет до суда.

Если никаких платежных документов нет, следует сослаться на свидетельские показания, наличие фирменной упаковки, бирок и прочих элементов, содержащих информацию о приобретенном товаре. В качестве свидетелей можно привлекать любых лиц, которые были рядом с покупателем в момент приобретения изделия. Можно попросить свидетельствовать и самого продавца.

Покупки, которые совершаются во время прогулок с друзьями, приятелями или родственниками очень полезны. Ведь с помощью их показаний можно легко доказать факт покупки.

Если продавец отказывается свидетельствовать о покупке, стоит напомнить о статье в уголовном законодательстве РФ, в которой предусматривается наказание за дачу ложных показаний. Эта информация нередко положительно действует на сотрудников магазина.

Особенности составления претензии, содержащей требования о возврате купленной продукции, если чека нет

Для того, чтобы без проблем вернуть товар в магазин необходимо следовать определенным правилам составления письменной претензии:

[Скачать образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно здесь.](#)

[Скачать образец претензии на возврат товара ненадлежащего качества можно здесь.](#)

- Необходимо составить два идентичных документа. Один отдается в магазин, второй остается у потребителя. На экземпляре покупателя ставится подпись продавца и пометка о приеме претензии. На бумаге должен быть поставлен входящий номер претензии. Документ необходимо сохранять, в случае отказа выполнения требований его нужно предъявить в суде;
- Подробно описать обстоятельства покупки, где совершалась, в какое время (указать дату);
- Описать приобретенное изделие (наименование товара, серийный номер, артикул и прочие характеристики);
- Охарактеризовать дефект, который есть у товара. При этом нужно указать, что этот брак препятствует эксплуатации изделия;
- Внести требование экспертизы товара за счет продавца. Этот пункт следует оформлять, если продавец высказывает недоверие по поводу того, что дефект возник по вине продавца. Если в ходе экспертной проверки выяснится, что дефект возник по вине потребителя, его обяжут возместить денежные средства, уплаченные за экспертизу;
- В конце документа имеет смысл указать нормативно-правовые акты, на которые опирается продавец и

покупатель в вопросе возврата товаров.

К таким правовым источникам относятся:

1. Статья 18 закона «О защите прав потребителей». Согласно этому правовому источнику потребитель имеет возможность вернуть некачественный бракованный товар;
2. В ст. 309 Гражданского Кодекса РФ перечислены обязанности, которые должна выполнять продающая сторона во время реализации товара;
3. Ст. 310 Гражданского Кодекса РФ запрещает в одностороннем порядке отказываться продающей стороне от выполнения обязанностей по договору купли-продажи;
4. В ст. 503 ГК РФ повторяется правовая информация, указанная в 18 статье ЗоЗПП;

В случае отсутствия документов, свидетельствующих о приобретении товара, этот факт необходимо указать в претензии. При этом важно знать, что отсутствие этих документов не препятствует осуществлению процедуры возврата. Это право закреплено в п. 5 ст. 18 закона «О защите прав потребителей».