

Возврат бракованного товара без чека



Любой потребитель не застрахован от покупки некачественного товара. Также качество предоставляемых услуг не всегда соответствует желаемому. Однако разобраться в данных ситуациях можно с помощью действующего законодательства. За каждым нарушением прав потребителей следует возврат денежных средств или обмен некачественного товара. В некоторых ситуациях разбирательство между покупателем и продавцом могут дойти даже до суда.

Можно ли вернуть товар ненадлежащего качества без предъявления чека?

Согласно закону, регулирующему коммерческие отношения между покупателем и потребителем, отсутствие документа, подтверждающего факт оплаты покупки (а именно кассового или товарного чека), не является поводом для отказа от возврата или обмена товара.

Существуют другие способы, доказывающие факт совершения покупки в данной торговой точке. К примеру, можно опираться на показания свидетеля, который присутствовал при совершении покупки. А на большинстве дорогостоящих товаров (холодильник, стиральная машина, монитор) присутствует маркировка.

В соответствии с нормами производителей маркировка может быть разной: в большинстве случаев она представляет собой набор цифр или латинских букв, по которым можно узнать дату производства товара. Что касается гарантийного периода, то, как правило, он устанавливается не на отдельные модели

товаров, а на целые группы идентичных экземпляров: к примеру, срок гарантии на мониторы ХХХ равен трем годам, а у модели УУУ гарантийный срок составляет всего один год и т.д.

Началом гарантийного срока принято считать день передачи товара потребителю, если иные условия не прописаны в соглашении. При возникновении ситуации, когда день покупки установить невозможно, срок гарантии отчитывается со дня изготовления товара, что не всегда выгодно для потребителя.

На практике зачастую случаются ситуации, когда часть своего гарантийного срока товар может попросту пролежать на складе или в магазине. В таких случаях все же лучше найти информацию о дне покупки. При отсутствии какой-либо документации потребитель может запросить информацию о дате покупки в самом магазине. Обычно продавец может легко восстановить данные, путем проверки факта покупки через кассовый аппарат, который считывает штрих-коды товаров.

Все что требуется от покупателя – знать маркировку изделия. Тогда торговый представитель без труда сможет пробить товар по электронной базе магазина и узнать дату продажи.

В первую очередь необходимо обратиться к основному закону, регулиющему торговую деятельность и сферы предоставления услуг – Закону «О защите прав потребителей». В пункте 5 статье 18 данного закона можно найти информацию о том, что продавец не имеет права отказать покупателю в требовании вернуть товар при отсутствии чека.

В этой ситуации покупатель сохраняет за собой право:

- Произвести обмен изделия на аналог;
- Потребовать устранить дефекты товара за счет продавца;
- Получить изделие другого производителя с перерасчетом цены;
- Потребовать продавца снизить стоимость товара;
- Попросить продавца компенсировать затраты, связанные с устранением дефектов покупки.

Также в случаях, когда покупатель не хочет иметь дел с данным магазином, он может просто вернуть товар и попросить потраченные денежные средства обратно. Важно отметить, что продавец должен вернуть полную стоимость товара, несмотря на то, что изделие было в эксплуатации.

Если покупатель выбирает вариант устранения недостатков за счет продавца, то он вправе потребовать на период ремонта качественную аналогичную модель.

Законодательством установлен срок в 2 недели с момента покупки товара, в течение которого потребитель вправе написать заявление на возврат некачественной продукции. В то время как осуществить обмен товара покупатель вправе в течение всего гарантийного периода (при отсутствии такового – в течение 2 лет). Заявление должно быть составлено в двух экземплярах, один из которых остается у продавца, другой же (со всеми подписями и печатями) остается у покупателя. При подаче заявления необходимо подтвердить свою личность, поэтому перед походом в магазин стоит взять паспорт с собой.

Если представители торговой точки отказываются принять Ваше заявление, Вы можете направить его по юридическому адресу фирмы почтой. Необходимо сохранять всю документацию (чеки об оплате заказного письма), так как это будет служить доказательством отправки претензии, а дата, указанная в чеке, будет считаться датой подачи заявления.

Существуют определенные правила составления заявления на возврат:

Ввиду отсутствия установленного законодательством регламента, заявление составляется в произвольной форме. В адресной части документа необходимо указать полное наименование организации, а также личные, контактные и персональные данные. Основная часть должна содержать информацию о покупке (где и когда был приобретен товар), а также в ней необходимо указать, какие дефекты были выявлены в ходе эксплуатации изделия. Завершить

претензию нужно формулировкой требования о возврате, обмене или любой процедуре, предписанной законодательством. Далее необходимо поставить личную подпись и дату составления.

Излюбленный прием продавцов при возникновении разногласий с покупателями относительно возврата товара – обвинить потребителя в том, что он собственноручно испортил покупку. К примеру, зачастую можно услышать от продавца, что обувь была в эксплуатации в неподходящий сезон, или же товар использовался не по инструкции.

Именно поэтому важным этапом решения спора между продавцом и потребителем является проведение независимой экспертизы. Согласно законодательству, в течение гарантийного периода покупки данную процедуру оплачивает продавец. Если гарантийный срок закончился, однако покупатель настаивает на проведении экспертизы, сделать он это может за свой счет. В таком случае необходимо принести заключение о результатах в магазин. Если экспертиза подтвердила наличие производственных дефектов, продавец обязан возместить покупателю убытки, связанные с проведением экспертизы, а также возместить потраченные на товар деньги.

На практике зачастую даже после окончания гарантийного срока продавец сам оплачивает экспертизу, однако берет расписку о том, что в случае отсутствия производственного брака, покупатель обязан возместить убытки.

Некоторые крупные торговые точки напрямую сотрудничают с экспертами, вследствие чего экспертиза иногда проводится на месте в магазине. В подобных случаях у покупателей зачастую возникает вопрос: «Является ли данная процедура правомерной?».

Чтобы избежать участи быть обманутым, потребитель имеет законное право присутствовать при проведении экспертизы товара. Чтобы предостеречь себя от оправданий продавца, Вы вправе заранее в заявлении указать о том, что просите продавца оповестить Вас о дате и месте проведения экспертизы

определенным образом. При возникновении разногласий вы можете ссылаться на статью.18 п.5 Закона «О защите прав потребителей», регламентирующую данное право.