

# Возврат и обмен товара без чека по законодательству



Возврат покупки без чека является законным правом клиента. Такое действие оправдывается необходимостью сдать товар без предоставления документа, подтверждающего факт приобретения.

Федеральный Закон «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года № 2300-1 (далее – Закон) предоставляет возможность всем гражданам вернуть некачественный товар без удостоверения того, что он был куплен именно в данной торговой точке.

Это означает, что продавец обязан сам найти копию товарного чека и доказать, что изделие было приобретено в другом месте. В любом случае Закон обязывает магазин принимать вещь к возврату.

Когда торговец отказывает в приеме товара, обжалуйте его действия через процедуру составления претензионного письма и предоставления его на первом этапе самому реализатору.

## Каким образом можно сдать продукцию обратно в магазин, если нет платежного документа?

Процесс возврата включает в себя несколько периодов. Сначала составьте письменное обращение в двух экземплярах на имя юридического лица – в данном случае наименование торгового комплекса или частного предпринимателя.

Затем передайте письмо ответственному представителю с подтверждением принятия его – с личной подписью и печатью торгового пункта. Ожидайте реакции магазина. При отказе

торговца в удовлетворении просьбы обращайтесь в государственные органы для судебных разбирательств.

При желании вернуть покупку обратно в магазин подавайте заявление в администрацию того торгового центра, где приобрели вещь.

### **Содержание претензии следующее:**

- наименование магазина, его платежные реквизиты;
- личные паспортные данные клиента: Ф.И.О., место жительства, контактные сведения;
- название приобретенного изделия, дата приобретения;
- описание выявленных дефектов или причины желания вернуть товар;
- указание суммы, внесенной при оплате;
- указание даты обращения и личная подпись.

Если товар возвращаете без фискального чека, то обязательно оговорите данный факт в письме.

При необходимости, когда продавец настаивает на подтверждении факта приобретения вещи в данном магазине, обратитесь за помощью к свидетельским показаниям. Укажите в заявлении их личные данные.

Каким образом вернуть дефектный продукт без фискального чека? Изделие несоответствующего качества возвращается только после выполнения установленной Законом процедуры. При этом покупателю предоставляется ряд преимуществ.

### **Требуйте от магазина выполнения законных условий:**

- обмена некондиционного изделия на подобное с аналогичными свойствами – той же марки, модели, артикула;
- обмена возвращаемого некачественного предмета покупки на иной, похожий по техническим или другим характеристикам товар. При неодинаковой стоимости производится

перерасчет разницы с доплатой или возвращением определенной суммы денег покупателю;

- возвращения всех уплаченных за покупку финансовых средств;
- уменьшения цены некачественного товара пропорционально обнаруженному недостатку;
- ликвидации дефектов за счет магазина;
- возмещения расходов на устранения изъянов при намерении покупателя оставить товар себе для дальнейшего пользования.

**При необходимости возврата изделия ненадлежащего качества обратите внимание на такие условия:**

- предупреждение продавца о возврате (как и прочих претензиях, не имеющих отношения к данному процессу) до окончания периода гарантии или срока пригодности. Если эти временные отрезки не определены, то объявите о своем желании вернуть изделие в течение 2-х лет со дня продажи, если договор или Закон не оговаривают других сроков;
- предъявление претензий только тому торговцу, у которого приобретался товар.

**Жалобу о необходимости замены покупки продукцией другой марки, модели или артикула направляйте на имя производителя или импортера неисправного или бракованного изделия.**

Помните, что при возврате технически сложных товаров действует Закон, в котором существует Перечень продуктов, утвержденных Правительством РФ от 10 ноября 2011 г. № 924.

Для них законодатель предусмотрел другие правила возврата, но они кардинально не влияют на право покупателя отдать неисправленную вещь назад в магазин без подтверждающего товарного чека.

В этом случае продавец может отдать товар на экспертизу или направить туда самого покупателя, но только, если не истек

срок гарантии.

При возвращении вещи надлежащего качества обратно в магазин процедура упрощается. В этом случае возвращайте покупки, когда они не подходят по размеру, габаритам, форме, фасону, расцветке или комплектности.

**В данном случае Федеральный Закон утверждает о возможности и правомерности действий покупателя, если:**

- изделие сохранило товарный вид и потребительские характеристики;
- не сломаны пломбы, в целостности все ярлыки, этикетки, бирки;
- сохранился фискальный чек.

При отсутствии последнего предъявите гарантийный талон, руководство по эксплуатации, штрих-код на упаковке. В крайнем случае, воспользуйтесь свидетельскими показаниями. У продавца должен храниться в течение 30 дней дубликат чека в форме кассовой ленты.

Все товары надлежащего качества разрешается возвращать на протяжении двух недель с момента передачи товара потребителю, исключая день покупки.

**По истечении указанного периода вернуть денежные средства покупателю уже не удастся, даже если продукт не подошел клиенту по размеру, конфигурации, комплектации, фасону или другим показателям.**