

# Возврат некачественного товара без чека



Порой покупки не оправдывают ожидания покупателя. Приобретая какой-либо товар, человек уже дома обнаруживает на нем производственный брак или же несоответствие размеру, описанию, материалу.

Закон о защите прав потребителей гласит о том, что практически все группы продовольственных и непродовольственных товаров подлежат обмену в случае несоответствия качеству. Однако случается, что покупатели, не задумываясь о качестве, сразу после покупки выкидывают чеки, а по приходу домой обнаруживают, что этот товар их не устраивает. Что делать в этом случае и возможно ли вернуть товар продавцу без чека?

## Каким законом следует руководствоваться при осуществлении возврата бракованной продукции?

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает взаимоотношения, возникающие между потребителем и продавцом. ФЗ ориентирован на разрешение спорных ситуаций между продавцом и покупателем о реализации товаров ненадлежащего качества, а также споров, связанных с тем, что приобретение по каким-то причинам не устроило потребителя, и требуется возврат. По закону возврат покупки осуществляется в течение 14.

**Как гласит закон: потребитель может вернуть покупку продавцу вне зависимости от фактора возвращения, но при следовании установленных правил, так как:**

- Не допускается использование товара по его прямому направлению;
- Не допускается потеря товарного вида и потребительских качеств;
- Не допускается устранение ярлыков и пломб на купленном товаре.

***Обмену и возврату допускаются не все товарные группы, к таким относятся:***

- Гигиенические товары;
- лекарственная продукция;
- игрушки из ткани;
- нижнее белье;
- постельные принадлежности;
- сложные технические устройства.

С полным списком товаров, которые не допускаются к возврату и обмену, можно ознакомиться, изучив «Закон о защите прав потребителей». Руководствуясь ст.18 ОЗПП можно сделать выводы, что возврат продукции без чека допустим также в течение 14 дней. Закон гласит, что отсутствие кассового чека, либо других удостоверяющих факт покупки, бумаг не является причиной для отказа в обмене или возврате товара.

Согласно ФЗ, продавец должен взять товар от покупателя, так как товарные чеки отпечатываются в двух экземплярах, один из которых вручается потребителю, другой остается у продавца. Это позволяет убедиться продавцу в правоте потребителя, при просмотре архива кассовой ленты. Кроме того, если при покупке товара были очевидцы, то их свидетельства являются официальными доказательствами при возникновении спорной ситуации.

В случаях, когда продавец отказался принимать покупку от покупателя, потребитель вправе предъявить претензионное письмо или направиться в соответствующие инстанции, такие как: Роспотребнадзор или

Общество по защите прав потребителей. В претензии или заявлении необходимо детально указать характеристики приобретенного товара, а также все наличествующие недостатки, если таковые были обнаружены после приобретения.

Данные органы занимаются урегулированием спорных ситуаций и предотвращают нарушения прав потребителей. В случае если стороны не могут прийти к согласию в мирном порядке, необходимо обратиться в суд для решения данной проблемы. Бывает, когда потребитель по каким-либо обстоятельствам не успел осуществить возврат товара в установленные законом 14 дней, а продавец не принимает возврат из-за просрочки сроков, в таком случае потребитель имеет полное право направиться в суд с иском.

Если продавец производит обмен или возврат товара, несмотря на пропущенные сроки, то он полностью освобождается от обязательств на основании закона.

Важно! Не все потребители знают, что акционные товары также подлежат обмену и возврату, несмотря на то, что продавцы часто указывают, что продукция по акции не подлежит товару и обмену. Однако такие указания не являются законными, так как в законе товары по акции не выделяются, как исключения. Поэтому, покупатель вправе вернуть товар, купленный со скидкой, в течение 14 дней, установленных законом.

Закон «О защите прав потребителей» чаще всего оказывается на стороне покупателей, поэтому осуществить возврат и обмен товаров возможно в большинстве спорных ситуаций.

***Учитывая закон, продавец должен взять товар в следующих случаях:***

- у покупателя есть чек на покупку;
- товар оказался с дефектами;
- товарный вид не испорчен и нет следов использования;
- при наличии другого документа, кроме чека, который

- подтверждает приобретение;
- после покупки не прошло 14 дней;
- товар не потерял товарных качеств.

Бутики и прочие фирменные магазины, как правило, производят прием дефектных товаров без проблем, обусловлено это удорожанием репутации. С подобными вопросами всегда можно обратиться к администрации магазина. Купленный товар можно вернуть в двух ситуациях: продукция имеет брак; продукт не подходит по размеру, цвету и фасону. В случаях, когда приобретение имеет соответственное качество и не имеет дефектов, то вернуть денежные средства за него будет достаточно сложно. В данных ситуациях потребителю, как правило, предлагают произвести замену на равноценный товар, который будет полностью соответствовать требованиям покупателя.

Существуют некоторые хитрости, если вы вдруг пожалели о покупке и потратили денежные средства на эмоциях, можно поступить следующим образом: указать продавцу на те недостатки, которые он не сможет удовлетворить просто заменой на равноценный товар.

Например, вы приобрели блузу, в заявлении можно указать, что она не подходит по расцветке. А в магазине нет нужного цвета блузы такого фасона.

При необходимости вернуть товар в магазин без чека, упаковки и другого подтверждающего сделку, документа, можно просто взять с собой очевидца, который подтвердит факт покупки. Поэтому рекомендуется всегда совершать приобретения с другом или родственником.

Если покупатель помнит примерную дату и время покупки, а также сумму. То можно проверить наличие кассового чека в базе данных кассового аппарата. Все покупки фиксируются в память кассовых аппаратов, а далее выпускается копия чека.

***Если вы решили написать претензию самостоятельно, то***

**необходимо указать следующие данные:**

- адресные данные продавца;
- личную информацию о заявителе; название, марку товара, дату покупки и стоимость; причину возврата;
- приложить бумагу, которая подтверждает факт совершения сделки;
- требование к продавцу; текущую дату и подпись заявителя.

Если нет чека о покупке, можно указать в заявлении нескольких свидетелей, которыми могут быть сотрудники магазина, если только они не были предупреждены администрацией магазина о спорной ситуации. Также сотрудники магазина могут попросить вас написать заявление об утере чека. Покупатель не обязан писать таких заявлений, однако лучше это сделать для более простого разбирательства в суде.