

Возврат товара без чека и упаковки



Возврат товара в магазин очень часто не обходится без различных конфликтных ситуаций. Тем не менее, каждый покупатель знает, что если он приобрел некачественный или поломанный товар, то он может его вернуть, предъявив полный пакет документов, товар надлежащего вида и чек.

Но нередки случаи, когда упаковка или чек на покупку были выброшены или утеряны. В большинстве случаев, покупатель, придя в магазин для возврата, получает отказ. Обосновывается это тем, что у покупателя нет чека, а значит, нет доказательств, что товар был куплен в этом магазине. Но так ли это на самом деле, или все же можно вернуть подобную покупку? Давайте попробуем разобраться в этом вопросе более детально.

Существует ли возможность возврата продукции без платежного документа и упаковки?

В первую очередь попробуем разобраться, что прописано в законодательных документах по данному вопросу:

- В Федеральном законе «О защите прав потребителей» четко прописано факт того, что отсутствие упаковки на товар не является уважительной причиной для отказа. Это означает, что товар можно вернуть или обменять в том случае, если упаковка была повреждена или ее нет вовсе. Детальную информацию можно найти в 18 статье данного закона.
- Приказ №160 Министерства антимонопольной политики также гласит о том, что отсутствие упаковки не ограничивает покупателя при возврате некачественного товара.
- В статье 16 все того же закона «О защите прав

потребителей» указано, что главное условие возврата – целостность самого товара.

Таким образом, отсутствие упаковки никак не влияет на возврат товара.

Но в данном вопросе существует несколько исключений:

- На упаковке производителем было указано, что ее нельзя выбрасывать, а необходимо сохранить.
- Упаковка является частью товара, а значит, ее повреждение или отсутствие считается повреждением товара.

Только в этих двух случаях покупатель бессилен и закон не на его стороне. Во всех остальных случаях можно полагаться на закон «О защите прав потребителей», чтобы предотвратить любые конфликты.

Разобравшись с упаковкой, можно поговорить о чеке. Чаще всего именно он становится камнем преткновения между продавцом и покупателем.

Согласно действующему законодательству, наличие чека при возврате товара не является обязательным. А это означает, что отсутствие чека не может стать причиной отказа в возврате.

Несмотря на это все не так просто. Если чека нет, то покупатель должен подтвердить покупку товара в магазине при помощи других документов. Подобными могут быть, к примеру, гарантийные талоны, на который продавец ставит дату и подпись. Подобным документов может быть упаковка, если на ней указан магазин, где была сделана покупка. Подтверждением также могут стать показания свидетелей, которые видели процесс продажи товара. Еще одно доказательство – запись с камер наблюдения. Но надеяться на последнее не стоит, ведь магазин может отказать покупателю в просмотре записей или попросту может сказать, что их уже нет.

Закон «О защите прав потребителей» указывает на то, что подтвердить покупку можно при помощи свидетельских показаний. Но если копнуть немного глубже, то можно утверждать, что свидетельские показания не являются исчерпывающим доказательством. Исходя из этого получается, что рамки закона, по данному вопросу, достаточно сильно размыты.

Также следует не забывать о ряде условий, которые обязательно должен выполнить покупатель при возврате покупки, как с чеком, так и без него:

- На купленном товаре не должно быть следов эксплуатации. К примеру, нельзя вернуть в магазин пару обуви, в которой человек ходил уже неделю и она выглядит изношенной.
- На товаре остались все ярлыки и пломбы (если такие были). Их отсутствие делает возврат невозможным.
- Доказательство того, что товар был приобретен именно в этой торговой точке. Как уже выяснилось, свидетельские показания не являются весомым аргументом, а значит необходимо собрать документацию, которая была выдана при покупке. Если совсем ничего нет, то магазин вправе отказать в возврате или обмене товара.
- Товар сохранил все свои свойства. Точнее говоря, он не сломан и не имеет серьезных дефектов, который были получены после покупки.

В подавляющем большинстве случаев, когда речь заходит о товарах надлежащего качества, иметься в виду одежда или обувь. В таких случаях чаще всего никаких проблем с возвратом нет. Нередки случаи, когда работники магазина даже могут распечатать чек еще раз и по нему же осуществить возврат. Подобное чаще всего происходит, когда вещь была приобретена в фирменном магазине, а значит, нигде в другом месте не могла быть куплена.

После предъявления всего необходимого необходимо написать заявление о возврате. В нем следует указать причину возврата, а также личные паспортные данные. Нередки случаи, когда

необходимо предъявить оригинал паспорта. Не стоит этого бояться, так уж все устроено. Любой возврат товара отображается в финансовых документах, которые проверяются в налоговой службе. Именно налоговой службе и необходимы эти паспортные данные.

Нельзя обойти стороной распродажи и сезоны скидок. Нередко можно услышать, что товара со скидками не подлежат возврату или обмену. Подобное является правдой только отчасти.

Столкнуться с подобным можно в следующих случаях:

- Скидка на товар, который имеет брак.
- Товар, бывший в употреблении.

Во всех остальных случаях все заявления не подкреплены законом, а значит, возврат и обмен товаров по акции происходит так же, как и возврат обычных товаров. Значит, можно сказать, что, если скидка на товар вызвана какой-либо акцией, праздником или другим событием, вернуть покупку можно.

Самым главным отличием в данном случае является официальное составление претензии.

Следует сказать, что вернуть товар с браком без чека или упаковки на порядок легче, чем товар надлежащего качества. В статье 18 закона «О защите прав потребителей» указано, что отсутствие товарного чека или платежной квитанции не означает, что нельзя вернуть товар ненадлежащего качества.

В случае с бракованными товарами покупатель сам может диктовать свои условия (но в рамках действующего законодательства).

Это означает, что клиент может предъявить в своей претензии следующие требования:

- Замена товара на идентичный. То есть поменять некачественный товар, на такой же, только надлежащего качества. При этом покупатель может взять товар другого

цвета, размера и так далее.

- Замена на схожий товар с перерасчетом стоимости. Многие покупатели опасаются, что взяв опять такой же товар, он снова может быть бракованным. Поэтому есть возможность взять схожий товар, например, от другого производителя или с другими характеристиками.
- Возврат полной денежной суммы за приобретенный товар.
- Снижение цены (возврат части денежных средств), которое будет соизмеримо с браком. Чаще всего подобное происходит, когда на товаре есть мелкие повреждения, которые являются браком, но при этом не влияют на функционал.
- Ремонт товара в магазине. Подобный ремонт должен быть произведен быстро, качественно и бесплатно.
- Возмещение денежных средств, если покупатель устранил недостаток в другом месте. Но в подобном случае достаточно часто возникают проблемы, ведь необходимо предоставить ряд документов и доказать, что брак производственный.

Главное отличие возврата товара ненадлежащего качества состоит именно в составлении претензии. Она должна быть составлена правильно и иметь под собой серьезные причины.

Для подтверждения покупки здесь, как и ранее, подойдут все те же документы, которые напрямую или косвенно подтверждают приобретение товара. Сюда можно отнести и свидетельские показания, но, как и ранее, подобное не всегда действенно.

В доказательство покупки могут быть представлены различные бирки, упаковочная бумага и наклейки, которые были сделаны в магазине. Тем не менее, подобное является скорее вспомогательным доказательством, нежели основным.

Теперь разберемся со сроками, в которые можно обращаться для возврата некачественного товара. Данный срок составляет два года. Иногда он может быть больше, если гарантийный срок еще не окончен. При этом покупатель не обязан держать упаковку на

протяжении всего срока, ведь вернуть товар или получить за него денежные средства можно и без нее.

Если двухгодичный срок исчерпан, то товар вернуть куда сложнее. Для этого следует доказать, что в нем есть производственный брак. Сделать это достаточно сложно и на практике практически невозможно. Подобное действует только в случаях, когда гарантия магазина на товар закончена, но осталась гарантия от производителя.

Стоит также сказать, что когда дело заходит о возврате технически сложных товаров, тут дела обстоят немного иначе. Часто для их возврата наличие упаковки (или ее частей) обязательно. Но следует понимать, что подобное будет сказано самим продавцом, будет написано на коробке, а также указано в инструкции.

Тем не менее, стоит сказать, что наличие упаковки всегда облегчает возврат товара. Чтобы не хранить громоздкие коробки дома, их можно сложить. В таком случае упаковка будет повреждена, но все же сохранена. Также подобная коробка может послужить лишним доказательством о покупке, при отсутствии чека.

При возврате любой вещи покупатель обязательно должен составить соответствующее заявление, в котором следует указать следующие пункты:

- Полное наименование магазина, где товар был куплен.
- Личные данные (по паспорту).
- Описание приобретенного товара (его название, цвет, характеристики).
- Описание выявленного брака, изъянов.
- Полная стоимость товара, за которую он был приобретен. Важно понимать, что следует указывать именно стоимость при покупке, даже если в настоящее время товар стоит дешевле или дороже.
- Если чек был утерян, то необходимо написать об этом.

- Обязательно ставиться дата и подпись.

После написания заявления и подписания его уполномоченным работником, у продавца есть 10 дней на принятие решения по данному вопросу. Например, товар может быть отправлен в технический центр, для проведения экспертизы. В ходе нее будет выявлено, действительно ли имеет место производственный брак.

И все же главным условием возврата товара является его целостность, а также сохранение его товарного вида.