

Возврат товара без чека ненадлежащего качества



Каждый человек хотя бы раз в жизни сталкивался с приобретением товара плохого качества. Чаще всего подобная неприятность возникает при покупке продуктов питания. Однако, нередко встречается бракованная техника, некачественная одежда или обувь. В этой ситуации потребитель имеет право обменять бракованное изделия или потребовать вернуть за него уплаченные средства. При этом совсем не обязательно предъявлять продавцу чек об оплате.

Возможно ли осуществление возврата бракованной продукции без чека?

Законодательство нашей страны позволяет потребителю вернуть некачественное изделия даже если отсутствуют документы, подтверждающие оплату. К документам об оплате можно отнести кассовый чек, квитанцию, технический паспорт изделия, инструкция по применению, упаковочные материалы на которых указаны какие-либо сведения о продающей стороне, цена изделия и дата осуществления покупки.

Если в наличии у потребителя нет ни одного из перечисленных документов, для подтверждения могут быть использованы показания свидетелей. Например, факт покупки могут подтвердить близкие люди, друзья или просто знакомые, которые сопровождали покупателя во время приобретения товара.

Некоторые сложности могут возникать, если некачественные продукты питания покупались, не в обычном продуктовом магазине, а на рынке. Осуществить процедуру обмена испорченных продуктов или возврата денежных средств не всегда удастся. В то же время вернуть некачественные продукты в супермаркет

или любой другой магазин вполне возможно. В этом случае продавец обязан обменять товар, но может отказать в возврате денег.

Главная задача потребителя, в случае отсутствия документов об оплате, доказать факт приобретения изделия в конкретном магазине. Ведь нередко продавцы отказываются признавать то, что покупка совершена именно в их магазине. Нечестные предприниматели могут ссылаться на то, что подобный товар продается и в других точках.

Потребителю нужно знать, что подтвердить покупку можно разными способами:

- Предъявить накладную, упаковочный материал, бирки или чек, на котором указана информация о продавце;
- Предоставить показания свидетелей, присутствующих с покупателем в момент приобретения товара;
- Показать фирменный упаковочный материал;
- Предоставить подробную информацию о товаре: наименование изделия, артикул, серийный номер. При помощи этих данных можно сверить информацию с документацией о товарах, поступивших в магазин.

В первую очередь необходимо обратиться в магазин, в котором совершалась покупка и объяснить суть проблемы. Потребитель может в устной форме попросить продавца вернуть денежные средства. Если покупателю будет отказано, необходимо в письменном виде составить претензию.

В документе необходимо точно перечислить все факты, доказывающие покупку товара. Если в качестве доказательств используются свидетельские показания, необходимо указать контактные номера для обратной связи и Ф.И.О. эти лиц. В претензии потребитель указывает свои требования. Документ создается в 2 экземплярах. Одна претензия отдается продающей стороне, вторая остается у покупателя. На экземпляре потребителя ставится подпись с печатью продающей организации,

дата и время приема документа.

Продавец не имеет права отказывать в приеме претензии. В подобной ситуации следует обратиться с жалобой к администрации торгового центра, рынка или магазина. При этом сам документ можно отправить по почте, заказным письмом. Для того, чтобы защитить права потребителя можно обратиться в Роспотребнадзор.

Для установления наличия и характера дефекта нередко требуется проведение экспертизы. В период действия гарантийного срока продающая сторона обязана проводить проверку за свой счет. После истечения гарантии расходы за экспертизу может взять на себя потребитель. Если в ходе проверки будет установлено, что брак произошел по вине продавца, покупателю возвращаются потраченные средства.

Однако, чаще всего проверка даже после истечения гарантийного срока проводится за счет продающей стороны. Но покупатель должен оставить специальную расписку, в которой обязуется возместить денежные средства, если дефект произошел не по вине продавца.

При крупных торговых комплексах иногда работает группа товарных экспертов. Они осуществляют проверку на месте в короткие сроки. Однако, некоторые покупатели считают таких специалистов предвзятыми, а результаты их проверки неправильной.

Для того, чтобы удостовериться в независимости экспертизы потребитель может присутствовать во время проверки и контролировать процедуру. Изъявить желание присутствовать во время проверки можно в претензии. Потребителю обязаны сообщить точную дату и место проведения экспертизы. Это право закреплено в п. 5 статье 18 закона «О защите прав потребителей».

У продавца есть 10 дней для того, чтобы рассмотреть письменную претензию. В случае проведения экспертизы этот срок может быть увеличен до 14 дней. Потребитель не должен нарушать

установленные законом «О защите прав потребителей» сроки. За каждый просроченный день продавец обязан уплатить 1 % от полной стоимости бракованного изделия. Это правило закреплено в ст. 28 ЗоЗПП.

В случае приобретения бракованного товара потребитель может рассчитывать на перерасчет стоимости.

При этом продавец должен руководствоваться правилами, закрепленными в законе № 234-ФЗ ст. 24, а именно:

- Если потребитель меняет бракованное изделие на абсолютно аналогичный товар (та же модель, марка и характеристики), то какой-либо перерасчет не производится;
- Если обмен производится на схожий товар, но изделия отличаются маркой, моделью или другими параметрами, продавец производит перерасчет. Исходя из разницы в стоимости изделий, продавец предложить доплатить за товар, или напротив, отдаст некоторую часть денежных средств. Стоимость бракованного товара и его замены определяет продавец. Если потребитель не согласен с оценкой продавца, ему следует обратиться в суд.

Кроме этого, покупатель может требовать уменьшения цены бракованного товара. Продавец делает скидку соразмерную дефекту изделия. Если же продавец отказывается уменьшить исходную стоимость или потребитель не согласен с размером скидки, вопрос решается в судебном порядке.

Возвращая некачественный товар, покупатель может потребовать возврата разницы между стоимостью изделия на момент покупки и ценой на момент удовлетворения требований потребителя.

Многие потребители приобретают товары в кредит. В этом случае продавец обязан возместить ту сумму, которую покупатель уже уплатил по кредитному договору. При этом нужно возместить плату за оформление кредита.