

Возврат товара надлежащего качества без чека



Права потребителя защищаются государством. Покупатель, который приобрел товар, но не удовлетворился покупкой, может обменять его у продавца на аналогичную продукцию или потребовать возврата уплаченных денег. Как правило, вопрос о возврате товара ненадлежащего качества, решается в пользу покупателя.

Чтобы покупателю удалось вернуть некачественное изделие обратно продавцу без лишних сложностей, знать не только права, а что немаловажно, и обязанности, будет полезно.

Осуществить обратную покупке товара сделку будет легче, если у покупателя сохранился чек, как доказательство приобретения данного изделия. Законом установлено право покупателя на возврат такого товара в течение определенного времени, если он не был в использовании.

А что делать покупателю, если чека нет, и найти его не представляется возможным, а изделие хочется вернуть. И такое изделие можно вернуть, поскольку доказать факт покупки можно и штрих-кодом на упаковке, гарантийным талоном на товар, кассовым и товарным чеком.

Можно ли по закону провести возврат качественного товара без предъявления чека?

Если товар не поврежден, то покупателю разрешается его вернуть на основании статьи 9 Закона о защите прав потребителя. Качественное изделие можно вернуть, если с даты покупки не прошло 14 дней. Вещь может не подойти по фасону, размеру или

цвету – это основания для ее возврата.

При необходимости вернуть качественное изделие в отсутствие чека, первое, что нужно сделать – обратиться со своим требованием к продавцу, предоставив имеющиеся документы. Не лишним будет пригласить свидетелей, если они имеются.

Если покупатель имеет доказательство, что товар был приобретен у конкретного продавца, то он не имеет права отказать в возврате. Тем более, если остальные законные требования соблюдены.

При сохранении изделием своего товарного вида, присущего новой вещи, в течение 2-х недель его можно обменять.

Вернуть его обратно покупателю можно по следующим основаниям, а именно, если не подошел:

- по форме;
- по размерам;
- по габаритам
- по цвету;
- по весу;
- по фасону;
- по комплектации.

Даже при предварительном осмотре или примерке покупатель не лишается своего права на обратную сделку. Нередко продавцы заставляют поставить покупателя подпись на документе, свидетельствующий о том, что его полностью устраивает изделие. Этот факт также не снимает с продавца обязанности принять товар при желании покупателя. Например, если человек покупает платье, примерив его в магазине, а дома понял, что оно ему не подходит, то вернуть в магазин покупатель вправе.

Человек вправе вернуть качественную вещь продавцу в 2-х недельный срок, если ему не подошел какое-либо свойство товара.

Однако такая вещь должна быть:

- надлежащего товарного вида, который позволяет продать вещь снова;
- без эксплуатационных следов или других, позволяющих сказать, что она длительно использовалась;
- с сохраненными заводскими бирками и магазинными ярлыками;
- идентичной по функционалу и потребительским свойствам.

Чтобы вернуть изделие, необходимо написать заявление с указанием причин для возврата, а также обстоятельств, послуживших основанием для потери или уничтожения чека.

Для возврата вещи в магазин в отсутствие чека, нужно подтвердить факт приобретения этого изделия другими свидетельствами. Кассовый чек считается основным, но не единственным, доказательством покупки товара и заключения договора о его купле-продаже.

В качестве других доказательств могут быть предоставлены:

- кредитные договора;
- квитанции;
- гарантийные талоны;
- руководство по эксплуатации;
- инструкции по использованию;
- упаковка;
- штрих-коды товара;
- любые другие, по которым можно понять о дате и цене приобретения, названии и продавце.

При отсутствии подобных доказательств можно привлечь свидетельские показания. Если во время приобретения товара покупатель был со спутником, он также может подтвердить факт покупки. Во всех случаях продавец сам имеет право согласиться с фактом приобретения, даже за неимением чека. Ведь, при необходимости продавец может подтвердить слова покупателя кассовой лентой или сохранившейся у него копией кассового

чека.

Если покупатель пропустил срок, установленный для возврата качественного изделия, то он не сможет вернуть деньги за товар. Вернуть вещь необходимо успеть за 14 календарных дней.

Потребитель может доказать, что причина, по которой был пропущен законный срок, уважительна. Но делать это нужно уже в судебном порядке. В суде требуется доказать свою позицию, кроме того это влечет значительную потерю времени и финансов.

Сроки установлены не только для потребителя. Они есть и для продавца и его поставщика. Если потребитель соблюл все установленные сроки, магазин должен вернуть денежные средства покупателя в 3-х дневный период, а совершить обмен – в день, когда он обратился с требованиями.

Крупные сетевые магазины, как правило, уже отработали процедуру обмена товаров или возврата денег. Она совершается автоматически, поэтому вернуть изделие такому продавцу не составит особого труда.

Но что делать, если продавец упорствует и не желает выполнить требование покупателя? Следующий этап – составление претензии и направление ее по всем правилам продавцу.

[Скачать образец претензии на возврат товара надлежащего качества можно здесь.](#)

Такой документ должен быть с указанием:

- полных данных о продавце (организации или ИП) – их можно найти на стойке у входа в магазин;
- фамилии, имени, отчества заявителя, телефона, адреса и других данных для связи;
- названия товара, времени и места его приобретения, стоимости;
- причин, побудивших вернуть изделие обратно;
- документов, свидетельствующих о покупке и их реквизитов;

- конкретных требований, предъявляемых продавцу (соразмерное снижение стоимости, обмен, возврат денег);
- даты подачи претензии;
- подписи заявителя.