

Возврат товара при утере кассового чека по закону



Закон РФ о защите прав потребителей дает своим гражданам массу прав и защищает их интересы. Но по разным причинам не каждый покупатель решает воспользоваться своими правами. А, между прочим, вернуть товар в магазин вполне возможно даже без чека. Как и в каких случаях это возможно, вы узнаете из этой статьи.

С точки зрения закона на территории Российской Федерации покупатель может совершить возврат покупки в магазин, если считает, что изделие ему не подходит, и он не будет им пользоваться. Либо он может обменять свое изделие на новое, более подходящее его требованиям.

Чтобы запустить процедуру возврата покупателю нужно написать заявление с требованием возврата и передать его магазин, приложив кассовый чек.

Для чего необходимо сохранять платежный документ (чек) в течение некоторого времени после покупки?

Кассовый чек будет являться прямым доказательством покупки именно в этом магазине. А значит, если вдруг возникнет ситуация с желанием вернуть покупку, чек будет главным доказательством того, что товар был куплен именно в этом магазине.

Тем не менее, кассовый чек, это не единственное доказательство, которое может подтвердить факт покупки в конкретном магазине. Существует и группа других документов с аналогичными возможностями.

Важно! Если продавец настаивает на предоставлении кассового чека для возврата изделия, то его требование не является законным.

Еще бывают ситуации, когда чек кассовый нужен самому покупателю для того, чтобы составлять отчет о своих расходах и покупках, и иметь фиксированное подтверждение своих денежных трат.

Как обычно чек используется в торговле?

Закон Российской Федерации обязывает индивидуальных предпринимателей при продаже своей продукции, товаров народного потребления использовать кассовые аппараты, то есть контрольно-кассовую технику.

Тогда во время сделки покупателю дается на руки тот самый чек. Он всегда имеет свою определенную четкую структуру, форму. Так же он и есть – первичный учетный документ на бумажном носителе.

Важно! Продавец обязан выдавать на руки кассовый чек, так как именно чек обеспечивает точный учет денег в рамках торговых расчетов.

Основные реквизиты в кассовом чеке:

1. полное название товара и его цена;
2. порядковый номер чека;
3. официальные данные продавца. Сюда же включают ИНН, номер свидетельства о регистрации;
4. номер ККМ, присвоенный на заводе;
5. юридический адрес, где кассовый аппарат зарегистрирован;
6. свойство налогового режима и прочее.

Кроме вышперечисленных реквизитов на чеке могут быть другие типы информации, например какая – либо реклама. Законом это не запрещено. Если по каким то причинам, на чеке реквизиты печатаются не достаточно четко, то работа ККМ останавливается.

Четкость и читаемость информации на кассовых чеках очень важна, потому что:

1. Позволяет покупателю, бесспорно, доказать, что товар был куплен именно у этого продавца.
2. Позволяет налоговым органам контролировать деятельность продавца. А именно, позволяет видеть соблюдение правил торговли, и совершения кассовых операция, правильность обращения с финансами. Так же налоговая инспекция может осуществлять контроль за размером выручки в определенный момент времени.

Если выявляются нарушения законодательных норм, связанные с выдачей чека, то продавец может быть наказан штрафом. Если же ранее он не привлекался по подобным нарушениям, то только предупреждением.

Общие правила возврата изделий при наличии кассового чека знакомы многим потребителям. Но не редки ситуации, когда покупатель не получил свой чек, или банально потерял.

О том, что делать в таком случае и какие есть законные способы для возврата товара без чека, можно узнать в нижеследующем материале.

Законные основания для возврата купленного изделия

Покупка товара в магазине всегда предполагает оплату изделия за установленную продавцом стоимость. В свою очередь, продавец должен выдать чек, который подтверждает факт уплаты всей суммы за покупку. На юридическом сленге данный чек именуется формализованным документом. Он является доказательством того, что сделка совершена, а так же порождает правовые последствия для обеих сторон.

Условия для возврата покупки, закрепленные в общих правилах Закона РФ о защите прав потребителей:

- Товар не использовался и у него сохранен товарный вид

- У покупки все основные потребительские качества и свойства сохранены
- На изделии сохранены все символы, позволяющие идентифицировать производителя или продавца. Речь идет о ярлыках, пломбах, этикетках и так далее.
- Есть документ, который подтверждает оплату за покупку, иными словами чек.

Если все вышеуказанные пункты соблюдены, то в течение 14 дней, покупатель запросто без лишних проблем может вернуть покупку продавцу. День отсчета начинается со следующего дня после приобретения товара.

В современном обществе большинство магазинов, центров продаж и торговых точек снабжены контрольно-кассовой техникой, каждая покупка сопровождается выведением чека.

Но на практике, очень часто простым людям не удастся сохранить этот документ, да и продавцы тоже иногда грешат тем, что забывают выдать на руки покупателям чеки об оплате товара.

Возможен ли возврат товара продавцу без чека?

Да, наш закон позволяет совершать возврат и в этой ситуации. Отсутствие чека не лишает наших граждан права на возврат денег за покупку. Для этого нужно всего лишь соблюсти все остальные условия для возврата.

Бланки, подтверждающие сделку купли – продажи закреплены статьей 25 Закона.

- Чеки кассовые.
- Чеки товарные.
- Другие документы, которые могут подтвердить, что вещь была оплачена. Это могут быть различные бланки либо квитанции, которые косвенно и/или прямо могут подтвердить факт свершившейся оплаты. Например, приходные ордера, квитанции, талоны отрывные.

Кроме этого, вместе с изделием, покупатели часто получают различные вспомогательные и сопроводительные документы. Например, паспорт на изделие, инструкция по применению, руководство по эксплуатации, гарантийный талон и тому подобное.

Если в таких бланках есть данные о продавце, о дате совершенной покупки или цене изделия, то согласно закону РФ, они могут вполне быть использованы в качестве доказательства совершенной сделки.

Часто бывает, что даже заводская или фирменная упаковка уже содержит в себе данные о торговой точке и стоимости товара. Это может очень помочь при проблемных ситуациях с возвратом изделия продавцу.

Есть и еще один способ, позволяющий подтвердить, что покупка была совершена именно в этом магазине. Речь идет о свидетельских показаниях. Обычно такими показаниями пользуются уже во время судебного процесса.

Свидетельские показания так же способны помочь еще на стадиях досудебного разбирательства, особенно когда они – представители магазина. Чтобы начать процедуру возврата, покупатель должен обратиться к продавцу, у которого он совершал покупку.

Это заявление должно быть подано в соответствующий срок, закрепленный законом. Если же продавец отказывает вам в вашем праве на возврат по причине отсутствия чека, то смело пишите заявление.

Для инициации процесса возврата покупки, потребитель пишет и подает заявление в магазин или торговую точку, где делал покупку.

В заявлении обязательно должны быть нижеследующие пункты:

- Название, данные и реквизиты самого магазина.

- ФИО и личные данные потребителя.
- Способ связи с покупателем, адрес и контактный телефон.
- Дата совершения покупки.
- Подробное описание дефектов товара и даты, когда они были обнаружены.
- Полная стоимость, которая была уплачена за товар.
- Пометка о том, что чек утерян.
- Дата подачи документа и подпись.
- Если есть свидетели покупки, способные ее подтвердить, то указываются сведения и о них.

Особенности возврата бракованного товара при отсутствии чека

Покупатель имеет право:

- заменить дефектный товар аналогичным, возможно с пересчетом цены, если их цена не одинакова;
- вернуть свои деньги за покупку в полном объеме;
- получить от продавца снижение стоимости товара соразмерно обнаруженному дефекту;
- на устранение недостатков или полной компенсации затрат на исправление изъяна.

Важно! При возврате товара с дефектом продавец может отправить покупателя для проведения экспертизы, с целью выявления истинных причин возникновения брака. Такие ситуации чаще возникают во время действия гарантийного срока.

Особенности возврата товара хорошего качества без чека

Согласно закону, потребитель может вернуть покупку в течение определенного срока по разным причинам, например:

- Не подошло по размеру;
- Не тот фасон;
- Не тот цвет;
- Не так ткань.

Главное условие для возможности возврата – отсутствие повреждений на изделии, сохранность всех ярлыков и прежний

товарный вид.

Если чека нет, то доказательством покупки в этом магазине являются:

- штрих-код, который размещается на товарной упаковке;
- талон гарантийный;
- показания свидетелей;
- второй вариант, то есть дубликат чека, который хранится у продавца.

Полезная информация о возврате товара при отсутствии чека

- Возврат некачественного товара может быть осуществлен или до завершения срока гарантии, или до окончания сроков годности.
- Если же такие сроки не уточнены, то возврат возможен в течение 2х лет со дня покупки.
- Почти любой товар можно вернуть продавцу и без чека, либо потребовать обмен на аналогичное изделие.