

Закон о возврате товара без чека по законодательству



Давайте представим, что вы купили новинку и дома поняли, что вещь вам совершенно не подходит, или еще хуже, она оказалась с браком. Разумеется, первые мысли, которые к вам приходят после этого осознания, что вещь надо вернуть обратно в магазин.

Но что делать, если вы не можете отыскать чек? Тогда возникает другой логичный вопрос, а есть ли возможность вернуть изделие в магазин без чека и рассчитывать, что продавец пойдёт на встречу.

Возможно ли законное проведение возврата продукции, если у покупателя нет чека?

Основные права покупателей прописаны в нашем законодательстве. Среди них – право на обмен некачественного изделия с браком, или возможность вернуть бракованную покупку в магазин. Даже если вещь вам просто не подошла по каким-то критериям, вы можете вернуть ее обратно в магазин.

Однако, с вашей стороны должны быть соблюдены некоторые условия. Например, запрещается нарушать определённые сроки для возврата и использовать товар после покупки. На данный момент времени покупателю дается 2 недели срока, чтобы вернуть качественный товар продавцу.

Практика показывает, что у потребителей довольно часто возникает один важный вопрос.

Можно ли вернуть в магазин продукцию без чека?

Согласно закону покупатель имеет и на это полное право.

Обычно подтверждением покупки становится кассовый или товарный чек, штрих коды на упаковке, гарантийный талон на изделие. Но если эти документы отсутствуют, то необходимо особенно внимательно отнестись к процессу предполагаемого обмена или возврата. Если вы нарушите некоторые нормы, то вполне можете оказаться в ситуации, когда закон окажется на стороне продавца.

Как вернуть некачественный или бракованный товар без чека?

Вернуть или обменять товар ненадлежащего качества сложнее, чем надлежащего, поэтому факты, подтверждающие факт оплаты с вашей стороны должны быть неопровержимыми.

Если вы пытаетесь вернуть бракованный товар, то готовьтесь, что вас попросят сначала обратиться в сервисный центр, который подтвердит наличие брака в изделии. Только после прохождения этой процедуры у вас появится возможность претендовать на возврат денежных средств или на замену товара качественным.

Помните, что совершать все вышеописанные действия желательно в период действия гарантии на изделие. И до покупки обязательно уточните у продавца, каким образом можно будет вернуть товар, если он вдруг окажется ненадлежащего качества.

Если так случилось, что вашим приобретением ненадлежащего качества оказалась одежда, то не срывайте ни в коем случае с нее бирки и ярлыки, не нарушайте пломбы, это позволит избежать лишних вопросов и сомнений со стороны продавца. Ведь если он засомневается, что этот брак возник по вине производителя, а не по вашей вине, то назначит экспертизу. А это займёт еще некоторое время.

Как совершить возврат качественного товара без чека?

Изделие надлежащего качества даже при отсутствии чеков вернуть продавцу проще. В статье 9 закона «О защите прав потребителей»

есть описание этого процесса.

Согласно закону, если вы хотите вернуть хороший товар без чека, то:

- делайте это в течение 2 недель с момента покупки (сам день покупки не входит в выше обозначенный срок);
- возвращайте вещь, если она не подходит вам по цвету, размеру, фасону, габаритам, цветовой гамме и т.д.;
- сохраните товарный вид изделия, и не пользуйтесь им после покупки.

Как обменять товар надлежащего качества без кассового или товарного чека?

Если у вас возникла необходимость вернуть товар хорошего качества в магазин, а чек потерян, то вам придется сделать следующее:

Докажите, что изделие приобретено именно в этом магазине. Для этого используйте штрих код на упаковке с товара или свидетельские показания.

Совет на будущее! Никогда не выкидывайте кассовые чеки, либо товарные, или иные документы, подтверждающие вашу покупку. Это значительно облегчит и ускорит разрешение возможных споров между вами и продавцом. Без подтверждения факта покупки продукции у этого продавца, и претензии продавцу предъявить невозможно.

Чтобы избежать возможной потери платежных документов, можно еще в момент покупки попросить у продавца сделать вам копию чека, или сделайте ее сами.

Как вы уже поняли, чек – это самое эффективное доказательство того, что вы приобрели покупку именно в этом магазине. В случае необходимости из чека можно узнать дату, время совершения сделки, а так же количество и стоимость товара. Но чек, это всего лишь бумажка, хотя и важная, поэтому может

прийти в негодность. Например, потеряться или порваться.

Важно! При утере кассового чека вернуть товар вам можно немного по-другому. Не все знают, что у каждого изделия есть его личный порядковый номер-артикул. Обычно он состоит из 4-6 цифр и зафиксирован в накладных или счетах фактуры. Эти документы всегда хранятся у продавца и именно в них указываются артикул изделия или его штрих код.

У кассового чека также есть свой номер. Вот и получается, что если восстановить сам чек не представляется возможным в связи с утерей, то сделать его дубликат вполне можно.

Если вы хорошо помните точную дату покупки и примерное время покупки, то попросите продавца найти нужный чек в программе контрольно-кассового аппарата или автоматизированной службы. Чаще всего магазины проводят сделки в программе 1С «Торговля и склад». Именно таким образом и можно получить дубликат чека.

В этой ситуации работают такие же правила, как и для товаров, которые возвращаются при наличии чеков.

Любые изделия с браком (непродовольственные и продовольственные) подлежат обмену или возврату, если не истек срок для предъявления требований по недостаткам продукции.

Также вы имеете право на обмен непродовольственного товара хорошего качества на аналогичный товар, если он не подходит вам по ряду причин. Например, не устраивает его форма, фасон, размер, цвет и т.п.

Но все эти правила не работают для некоторой группы товаров. Те изделия, которые входят в эту группу, ни обмену, ни возврату не подлежат. Это отражено в п. 1 статьи 18, п. 1 статьи 25 Закона от 07.02.1992 N 2300-1

Что делать с бракованным товаром, если согласно закону он уже не подлежит обмену или возврату?

Когда вы нарушаете срок предъявления требований по недостатку

товара, то изделия плохого качества уже не подлежат ни обмену, ни возврату.

Согласно общему правилу, вы имеете право предъявлять претензии и требовать возврата уплаченных за бракованную покупку средств в течение гарантийного срока на данное изделие, либо в течение его срока годности. Если подобный срок годности не установлен производителем, то в течение разумного срока, но не более двух лет со дня приобретения товара. Те же сроки относятся и к возможности обменять бракованное изделие.

Более длительные сроки устанавливаются либо законом, либо договором. Подробнее с этой информацией можно ознакомиться в п. 1 статьи 19 Закона N 2300-1 и пунктах 30, 31 Правил, утверждённых Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 N 55

Группа недовольственных товаров хорошего качества, не подлежащих возврату, обмену

Данный перечень, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 включает в себя группу товаров, которые невозможно ни обменять, ни вернуть обратно даже по причинам, работающим для других групп товаров. То есть, если изделие из этого списка не подходит по фасону, размеру, цвету, габаритам и форме, то оно все равно не может быть обменено или возвращено.

В этот список входят следующие товары:

- Товары, использующиеся в профилактических и лечебных целях дома. Это могут быть предметы для соблюдения гигиены и санитарии, различные медицинские инструменты, аппаратура медицинского назначения и приборы, средства для ухода за полостью рта, приспособления для ухода за детьми.
- Изделия для соблюдения личной гигиены. Например, зубные щетки, заколки, расчески, бигуди, шиньоны, парики и т.д.
- Парфюмерия и косметика.

- Текстиль. Это и хлопчатобумажные, и льняные, и шелковые, и шерстяные, и синтетические ткани.
- Товары из нетканых материалов, например, ленты, кружево, тесьма.
- Кабельная продукция, отпускаемая метражом (кабели, шнуры, провода).
- Строительные и другие отделочные материалы, как линолеум, ковровые покрытия, плёнка, и т.д.
- Трикотажные изделия и швейные, например, чулочно-носочные и бельевые.
- Товары и изделия, частично либо полностью изготовленные из полимерных материалов, и имеющие контакт с пищей. Сюда же можно отнести посуду, столовые и кухонные принадлежности, разные емкости и упаковочные материалы для хранения и перевозок пищевых продуктов, в том числе одноразовые.
- Товары бытовой химии, туда же пестициды и агрохимикаты.
- Мебель бытового назначения, а так же мебельные гарнитуры и комплекты.
- Ювелирные изделия и иные изделия из драгметаллов и/или драгкамней, драгоценные камни с огранкой.
- Автомшины и мототелотовары, прицепы к ним и номерные агрегаты;
- Мобильные средства для малой механизации сельскохозяйственных работ.
- Суды для прогулок и иные водосредства для бытового использования.
- Технически сложные товары для использования в быту, на которые даются гарантийные сроки: разные виды станков металлорежущих и деревообрабатывающих бытовых; много типов электробытовых машин и приборов; бытовая радиоэлектронная аппаратура; всевозможные модели вычислительной и множительной техники; различные виды фото- и киноаппаратуры; телефоны и факсы; инструменты электромузыкальные; электронные игрушки; бытовое оборудование, газовое и аналогичные устройства; часы

наручные и механические карманные, электронно-механические и просто электронные, с двумя, тремя и более функциями.

- Оружие гражданское и основные части и патроны к нему.
- Любые животные и любые растения.
- Издания не периодические (разные типы книг, брошюр, альбомов, картографических и нотных изданий, листовых изданий, календарей, буклетов, изданий на технических носителях информации).