

## **О возврате приобретенного в магазине товара при отсутствии чека**

Как показывает практика большинство покупателей после покупки товара избавляются от чеков или просто теряют. Однако вскоре может прийти осознание, что товар не подошел по каким-то параметрам или в нем имеются недостатки.

При обращении в магазин покупатель зачастую получает отказ в принятии товара ввиду отсутствия документов, подтверждающих покупку.

В таких случаях важно знать и понимать, что отсутствие кассового чека - не основание для отказа потребителю в возврате товара, не лишает его права ссылаться на другие доказательства покупки, в том числе на свидетельские показания (статья 18 и 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», статья 493 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Что может являться доказательством приобретения товара.

1. Если покупка была оплачена безналичным путем, то доказательством может служить выписка с банковского счета покупателя об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иные документы, подтверждающие перевод денежных средств при электронных или безналичных расчетах (пункт 43 постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17).

Совет: чтобы не тратить время на обращение в банк, можно еще при покупке попросить продавца прислать электронный чек письмом или смской - такой чек «не выгорит» и не потеряется.

Направленный таким образом чек может отображаться в виде картинка, pdf-документа, ссылки с указанием даты, времени и суммы покупки. Покупателю достаточно нажать на ссылку и перейти на страницу с электронной версией чека. Такой чек можно сохранить в памяти телефона или облачном хранилище и при необходимости, например, при возврате товара предоставить электронное подтверждение покупки (Информация ФНС России «Чек с онлайн-кассы теперь можно получить через мессенджер»).

2. Если покупатель оплатил товар наличными, выбросил бумажный чек, а электронный не получал, можно запросить в магазине поиск информации о покупке.

3. Также в качестве доказательства приобретения товара может служить отметки магазина в документах, связанных с покупкой: гарантийный талон, паспорт оборудования или инструкция по эксплуатации.

4. Сведения о покупке могут быть зафиксированы на дисконтной карте, данные которой можно посмотреть в личном кабинете на сайте магазина или в базе продавца.

5. Свидетельские показания также могут служить доказательством покупки, например, если в момент покупки с покупателем был друг или супруг, которые могут это подтвердить.

Пошаговая инструкция для возврата товара без чека.

Шаг 1 – Подготовка доказательств приобретения товара.

До обращения к продавцу с претензионными требованиями необходимо подготовить доказательства (документы), подтверждающие покупку товара в конкретном магазине.

Шаг 2 – Подготовка и направление претензии продавцу.

После сбора необходимых документов следует написать претензию в адрес магазина, где был приобретен товар.

Претензия должна содержать:

- наименование продавца;
- данные потребителя;
- описание приобретенного товара и его цена;
- дату покупки товара;
- описание проблемы, связанной с приобретенным товаром;
- требование к продавцу;
- дату и подпись.

Один экземпляр претензии направляется руководителю организации-продавца (лично, через канцелярию, секретаря и т.д.). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес организации-продавца заказным письмом с уведомлением о вручении.

Если продавцом является индивидуальный предприниматель: один экземпляр претензии вручается предпринимателю либо его работнику, уполномоченному на принятие претензий от потребителей. На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении. Претензия может быть направлена в адрес предпринимателя (по месту его жительства) заказным письмом с уведомлением о вручении, а также по месту нахождения торговой точки предпринимателя.

Шаг 3 – Оформление возврата товара и денег.

В случае, если продавец признает претензионные требования обоснованными, оформляется возврат товара и денежных средств.

При возврате товара, оплаченного банковской картой, денежные средства перечисляются на банковскую карту покупателя. Если товар был оплачен наличными, деньги могут быть возвращены как из кассы, так и путем перечисления на банковскую карту покупателя.

Зачастую для оформления возврата товара и денежных средств за возвращенный товар продавец требует предъявление паспорта покупателя или иного документа, удостоверяющего личность покупателя.

В этом случае покупателю следует учитывать требования банковского законодательства, в частности пункта 1 Указания Банка России от 09.12.2019 № 5348-У, пункта 6.1 Указания Банка России от 11.03.2014 № 3210-У, которые предполагают право продавца требовать предоставления таких документов.

За консультацией или оказанием иной помощи в защите прав потребителей можно обращаться в консультационные пункты для потребителей либо в общественные организации по защите прав потребителей, адреса которых размещены в государственном информационном ресурсе по защите прав потребителей <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/organizations/gos>.