

ПОТРЕБИТЕЛЯМ



Вернуть товар без чека

Могут ли отказать в возврате товара без чека
Как действовать, если нет чека
Образцы заявлений

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан
«Справедливая Россия»



Купили вещь, принесли домой, и неожиданно выяснилось, что покупка не подошла по размеру, а может, и вовсе разодралась. У вас есть право обменять не устроивший вас товар или вернуть его обратно в магазин. Правда, для этого должны быть выполнены важные условия: покупка не подошла по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен возможен даже в случае, если вы потеряли чек. Ст. 25 закона «О защите прав потребителей» отводит на возврат покупки 14 дней, а денег за товар – в течение 3 дней с момента возврата покупки.

Основными условиями возврата являются сохранение товарного вида покупки (вещь должна быть новой и не бывшей в употреблении!), наличие кассового чека или квитанции. Это условие бывает трудно выполнимым, ведь чек и квитанция могут потеряться. Не переживайте: безвыходных ситуаций не бывает. Рассказываем, как действовать, если товарный чек не сохранился.

Как действовать, если чека у вас нет

1. Напишите заявление на возврат покупки в двух экземплярах по нашему образцу (образец заявления в приложении №1). Не забудьте указать в шапке документа название организации – магазина. Так как у вас нет чека, где указаны данные о магазине, эти сведения можно узнать на информационной доске в торговой точке. Обязательно впишите свои фамилию, имя, отчество и контактный телефон.

2. Далее в заявлении необходимо указать день и время покупки, название товара и его стоимость.

3. Объясните причины, из-за которых вы решили вернуть вещь в магазин. Вескими основаниями для отказа от покупки являются неподходящая форма, размер, фасон, расцветка или комплектация. Это стандартные причины для возврата. К примеру, о том, что вы находились не в лучшем расположении духа во время шопинга, или о том, что спустя пару дней стало жалко потраченных денег, писать не надо.

4. Уточните: вы хотите поменять товар (укажите фасон, габариты, расцветку) или требуете возврата денег. Подпишите заявление и укажите текущую дату.

5. С двумя экземплярами заявления направляйтесь в магазин, где приобрели товар.

Если у вас нет чека или документа, подтверждающего покупку, используйте инструкцию от товара или технический паспорт, в котором обычно

указываются реквизиты магазина и продавца, иные подтверждающие документы (квитанцию к отрывному талону, к приходному кассовому ордеру, руководство для пользователя). Даже упаковка может стать невольным «свидетелем» того, что товар был приобретен именно в этом магазине.

Не сохранили никаких документов, подтверждающих покупку? Ссылайтесь на свидетеля. Им может стать человек, сопровождавший вас во время покупки или даже сам продавец. Как показывает практика, кассиры и сотрудники магазина обладают хорошей памятью на клиентов, если только работодатель не запретил им «вспоминать» покупателя.

После того как заявление написано, отдайте его продавцу. Сотрудник магазина должен принять ваше обращение, расписаться на его копии, которую вы оставите себе.

6. Попросите продавца восстановить кассовый чек. У любого кассового аппарата есть память. Он может распечатать копию чека. Для этого достаточно вспомнить дату и время покупки.

Если продавец не идет на диалог и отказывается принимать товар, вызывайте администратора магазина. Потребуйте у него разъяснений, на каком основании нарушается закон.

Если сотрудники магазина идут на конфликт, попросите номер телефона владельца магазина. Звонок ему должен остудить пыл продавца.

Если принять товар не соглашаются ни продавец, ни администратор, потребуйте Книгу жалоб. Опишите в ней причину нарушения ваших прав при возврате товара. После того как вашу жалобу приняли, деньги должны быть возвращены вам в течение трех дней со дня подачи заявления в магазин.

Не отвечают на заявление в Книге жалоб? Звоните на горячую линию Роспотребнадзора по телефону: 8-800-100-0004 (ежедневно, с 10.00 до 17.00, перерыв – с 12.00 до 12.45 по московскому времени). Звонок бесплатный из любого населенного пункта страны.

Если ни один из способов не помог, обращайтесь в суд.

ОБРАЗЦЫ ЗАЯВЛЕНИЙ

Приложение №1

Наименование продавца _____

(организации или ИП)

Место нахождения продавца: _____

(место жительства, если продавцом является ИП)

Потребитель _____

(Ф.И.О.)

Место жительства: _____

Телефон: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

**об обмене (возврате) непродовольственного товара
надлежащего качества**

Между мной, _____,

(Ф.И.О.)

и _____

(наименование организации, ИП)

« ____ » _____ 20__ г. заключен договор купли-продажи товара: _____

(указать характеристики товара: наименование, артикул) (далее – товар)
на сумму _____, что подтверждается

(указать номер и дату кассового или товарного чека, другого документа, подтверждающего оплату товара).

Приобретенный товар не подошел мне по _____

(выбрать из указанных вариантов: форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации).

Поскольку договор заключен мной с продавцом исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связан с осуществлением

предпринимательской деятельности, к отношениям применяется законодательство о защите прав потребителей.

Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300–1 от 07.02.1992 (далее – Закон о защите прав потребителей) потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Требование об обмене товара может быть заявлено потребителем в течение 14 дней, не считая дня его покупки.

Согласно п. 2 ст. 25 Закона о защите прав потребителей, в случае если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы. Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

Приобретенный мной товар надлежащего качества не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, фабричные ярлыки, товар не включен в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену по указанным основаниям.

При этом отсутствие у потребителя товарного чека, либо кассового чека, либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания.

На основании вышеизложенного, в соответствии со ст. 25 Закона о защите прав потребителей,

ПРОШУ:

(указать требование об обмене на аналогичный товар или возврате уплаченной за товар денежной суммы, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя)

В случае неисполнения указанного требования в добровольном порядке оставляю за собой право обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

Дополнительно сообщаю, что при удовлетворении судом требований, заявленных потребителем, суд взыскивает с продавца за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф

в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (основание п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

О принятом решении прошу уведомить меня в письменном виде, предварительно сообщив по телефону: _____¹.

Приложение в копиях: _____

(документ, подтверждающий приобретение товара: кассовый или товарный чек, другой документ, подтверждающий оплату товара)

_____/_____
(подпись) (расшифровка подписи)

«__» _____ 201_ г.

¹Порядок вручения заявления:

С заполненного заявления необходимо сделать копию или заполнить его в двух экземплярах. Один экземпляр заявления вручается под роспись уполномоченному лицу продавца, где был приобретен товар, с указанием фамилии, должности, даты вручения, печати (штампа).

В случае отказа от принятия заявления необходимо направить заявление почтой по адресу продавца заказным письмом с уведомлением.



ПОТРЕБИТЕЛЯМ



Спасибо!

Надеемся, что наша инструкция
была вам полезна!

Телефон горячей линии

8 800 755 55 77

**Сайт Центра защиты прав граждан
«Справедливая Россия»**

spravedlivo.center

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!