

Как вернуть товар при отсутствии чека.

Потребитель имеет право вернуть товар в магазин, даже в случае утери чека. В пункте 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» указано, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, **не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.**

В случае отказа в принятии товара продавцом из-за отсутствия документов, подтверждающих покупку, важно помнить, 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 (ст.18, 25 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 493 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Доказательства приобретения товара.

➤ 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, а также иные документы, подтверждающие перевод денежных средств при электронных или безналичных расчетах.



При покупке потребитель может попросить продавца прислать электронный чек письмом или смс.

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

покупке.

➤ Доказательствами приобретения товара также могут являться отметки продавца в документах, связанных с покупкой: гарантийный талон, паспорт оборудования или инструкция по эксплуатации.

➤ Подтверждение покупки могут быть зафиксированы на дисконтной карте, данные которой можно посмотреть в личном кабинете на сайте магазина или в приложении продавца.

➤ Свидетельские показания являются доказательством покупки, которые могут подтвердить факт покупки.

В случае отказа продавца принять товар без чека, потребителю следует обратиться к продавцу с письменной претензией, приложив документы, подтверждающие факт приобретения товара. Один экземпляр претензии вручается продавцу (лично, по почте). На втором экземпляре, который остается у потребителя, делается отметка о вручении.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*