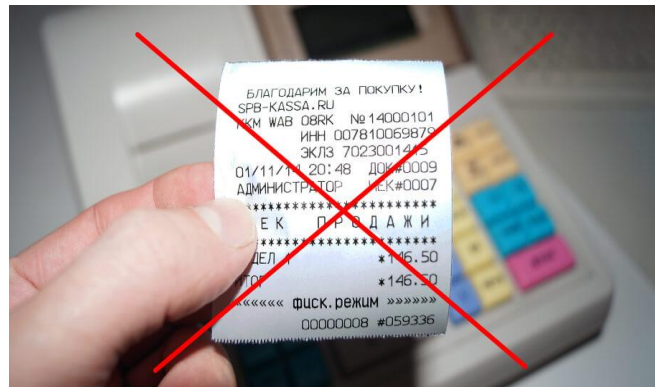


## Как вернуть товар при отсутствии чека

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 картинки, 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.