

В большинстве случаев купив товар, потребитель чек не сохраняет, а выбрасывает его. Но бывают случаи, что товар не подошел по каким-то параметрам или в нем проявились недостатки и его необходимо вернуть продавцу, а чека нет.

В таких случаях важно знать и помнить, что отсутствие кассового или товарного чека, либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара не является основанием для отказа потребителю в возврате товара, и 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 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 493 Гражданского кодекса РФ).

Что может являться доказательством 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.
- Если покупатель оплатил товар наличными денежными средствами, но выбросил бумажный чек, а электронный не получал, можно запросить в магазине поиск информации о покупке.
- Также в качестве доказательства приобретения товара может служить отметки магазина в документах, связанных с покупкой: гарантийный талон, паспорт оборудования или инструкция по эксплуатации.
- Свидетельские показания также могут служить доказательством покупки, например, если в момент покупки с покупателем был знакомый, который может это подтвердить.

Потребителю до обращения к продавцу с претензионными требованиями необходимо подготовить доказательства (документы), подтверждающие покупку товара в магазине. А после сбора необходимых документов написать претензию в адрес продавца, где был приобретен товар с указанием предъявленного требования.

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.

В случае получения отказа в удовлетворении требований потребителю необходимо обращаться в суд за защитой нарушенных прав.