

Информация для потребителей о возврате товара без кассового чека

Согласно статье 493 Гражданского кодекса Российской Федерации, а также пункту 5 статьи 18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, равно как чека безналичной оплаты, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортёром). Нередко мы сталкиваемся с ситуацией, когда приобретенный товар не подходит по размеру или проявился недостаток в оказанной услуге. Для защиты своих прав потребителей идём к продавцу, чтобы вернуть или обменять товар, исправить недостатки в оказанной услуге, но получаем отказ в связи с отсутствием чека или иного документа, подтверждающего факт покупки (приобретения услуги). Правомерны ли действия продавца (исполнителя)?

Для подтверждения факта заключения договора потребитель вправе сослаться на свидетельские показания, то есть если потребитель совершал покупку (приобретал услугу) совместно с кем-то, кто готов подтвердить совершение действий по приобретению товаров (услуг), такие показания должны приниматься в расчёт покупателем (исполнителем). В связи с развитием интернет-торговли, возможности совершения покупок и получения услуг посредством дистанционных продаж с использованием средств удалённой связи (почта, интернет, телефон), оплата товаров (услуг) осуществляется в большинстве случаев электронным или безналичным способом с использованием банковских карт и иных средств платежа. При этом, факт покупки может быть подтверждён выпиской с банковского счёта об авторизации или о совершении транзакции, с указанием получателя платежа, проведённых операций, а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств.

И всё же будьте внимательнее к своему выбору, постарайтесь всесторонне изучить товар (услугу), выявить возможные недостатки, чтобы избежать неприятных ситуаций и дальнейших разбирательств.