

МОЖНО ЛИ СДАТЬ ТОВАР БЕЗ ЧЕКА? КАК ОБМЕНИТЬ ИЛИ ВЕРНУТЬ ТОВАР, ЕСЛИ НЕТ ЧЕКА?

В п.1 ст. 25 Закона о правах потребителей говорится о том, что и обменять, и вернуть товар без чека можно. В этом случае покупатель вправе воспользоваться свидетельскими показаниями. То же самое касается и случаев возврата товара ненадлежащего качества, то есть при обнаружении недостатков (п.5 ст.18 Закона).

Однако на практике эти нормы, как правило, не работают. Продавцы редко бывают склонны проявлять лояльность и добровольно принимать товары, продажа которых не подтверждена документально. Поэтому при отсутствии чека нужно быть готовым к необходимости отстаивать свои права в суде.

Многих покупателей также интересует, можно ли вернуть товар, если нет чека по той причине, что покупка была совершена онлайн. Вполне: доказательством в этом случае станет электронный или иной платежный документ, подтверждающий покупку в данном интернет-магазине.

МОЖНО ЛИ СДАТЬ ТОВАР, КУПЛЕННЫЙ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ

Популярная ныне онлайн-торговля определяется законом как дистанционный способ продажи товара и регулируется ст.26.1 Закона о правах потребителей. Процедура возврата товара в интернет-магазине в целом аналогична возврату и обмену при традиционном шопинге, разница лишь в сроках и некоторых нюансах. Так, в соответствии с п.4 ст.26.1 вышеуказанного Закона, приобретенный дистанционным способом товар можно вернуть в течение **7 дней** с момента покупки или отказаться от него в любой момент до получения. Причем во втором случае никаких объяснений по поводу причины отказа от товара предоставлять не нужно.

ВАЖНО! П.4 СТ. 26.1 ЗАКОНА ЗАПРЕЩАЕТ ОТКАЗЫВАТЬСЯ ОТ ТОВАРА В СЛУЧАЕ, ЕСЛИ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ИМ МОЖЕТ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО КОНКРЕТНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ. ТО ЕСТЬ ОТ ТОВАРА, ОБЛАДАЮЩЕГО ИНДИВИДУАЛЬНО-ОПРЕДЕЛЕННЫМИ СВОЙСТВАМИ. ЭТО ПОЛОЖЕНИЕ ОТНОСИТСЯ К ТОВАРАМ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА.

Процедура отказа от товара или его возврата должна быть прописана в публичной оферте или правилах пользования интернет-магазином, размещенных на главной или специальной странице ресурса. Отсутствие таковых – повод задуматься о целесообразности покупки на сайте, поскольку закон обязывает продавцов, осуществляющих торговлю дистанционным способом, размещать все условия сотрудничества с покупателем в общем доступе.

ВАЖНО! НЕЗАВИСИМО ОТ СПОСОБА ПОКУПКИ НЕОБХОДИМО ИМЕТЬ В ВИДУ, ЧТО ОБЩИЕ ПРАВИЛА ВОЗВРАТА И ОБМЕНА ТОВАРА РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ И НА ТОВАРЫ, РЕАЛИЗУЕМЫЕ НА УСЛОВИЯХ РАСПРОДАЖИ. ИСКЛЮЧЕНИЕ СОСТАВЛЯЮТ УЦЕНЕННЫЕ ТОВАРЫ, ЧЕМ НЕ РЕДКО ПОЛЬЗУЮТСЯ НЕДОБРОСОВЕСТНЫЕ ПРОДАВЦЫ, ПРИРАВНИВАЯ РАСПРОДАЖИ К УЦЕНКЕ. НА САМОМ ДЕЛЕ УЦЕНКА – ЭТО СНИЖЕНИЕ ПРОДАЖНОЙ СТОИМОСТИ ТОВАРА В СВЯЗИ С НАЛИЧИЕМ ТЕХНИЧЕСКИХ ИЛИ ИНЫХ ПОВРЕЖДЕНИЙ, НЕ ВЛИЯЮЩИХ НА СОХРАННОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИХ СВОЙСТВ.

БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

Государственная инспекция Республики Татарстан
по обеспечению государственного контроля
за производством, оборотом и качеством этилового спирта,
алкогольной продукции и защите прав потребителей



www.gosalcogol.tatar.ru
www.tatzpp.ru

Территориальный орган

Телефон

Альметьевский (8553) 33-67-02

Арский (84366) 3-28-93

Зеленодольский (84371) 4-58-78

Казанский (843) 277-94-96

Набережночелнинский (8552) 71-43-03

Нижнекамский (8555) 36-63-76

Чистопольский (84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору
в сфере защиты прав потребителей
и благополучия человека по Республике Татарстан



(843) 236-94-11
телефон горячей линии



www.vk.com/zpprrprt
on-line консультация в «ВКонтакте»
«Защита прав потребителей. Роспотребнадзор по РТ»



www.16.rospotrebnadzor.ru

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены
и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»



(843) 221-90-16



www.fbuz16.ru

© ООО «ФОЛИАНТ», 2019 г. Тираж 10000 экз.
Отпечатано ООО «ФОЛИАНТ» | 420111 г. Казань, ул. Профсоюзная, 17б | foliantkazan@mail.ru

6+

Издается по заказу Госалкогольинспекции
Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы
«Развитие комплексной системы защиты
прав потребителей в Республике Татарстан
на 2014-2021 годы»



ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

ЗАЩИТА ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Потребитель имеет право обменять непродовольственные товары надлежащего качества многих видов на аналогичные товары у продавца, у которого товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

для того, чтобы обменять товар надлежащего качества, рекомендуем совершить следующие действия:

1 ШАГ Удостоверьтесь, что с момента приобретения товара прошло не более 14 дней, не считая дня покупки товара (абз.2 п.1 ст.25 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон).

Товар надлежащего качества, не подошедший по фасону, цвету, габаритам, размеру, комплектности и т.п. может быть возвращен в течение **14 дней** со дня покупки. При этом срок исчисляется со дня, следующего после дня покупки.

2 ШАГ Удостоверьтесь, что товар, который вы хотите обменять, не относится к товарам надлежащего качества, не подлежащим обмену или возврату.

Вы не сможете обменять или вернуть следующие товары надлежащего качества (если иное не установлено продавцом товара) (Перечень, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55):

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).
3. Парфюмерно-косметические товары.
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и(или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

3 ШАГ Удостоверьтесь, что товар, который вы хотите обменять, не имеет следов употребления, сохранен его товарный вид, а также фабричная упаковка, ярлыки, бирки и т.п. (п.1 ст.25 Закона).

На момент возврата (обмена) товар должен сохранять свои первоначальные свойства (внешний вид, комплектацию, ярлыки и т.д.)

4 ШАГ Обратитесь к продавцу с заявлением, в котором укажите следующее:

- свои фамилию, имя, отчество;
- наименование товара в соответствии с паспортом товара, документом об оплате товара;
- причину обмена товара (товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации);
- требование заменить товар на аналогичный товар, с указанием характеристик, которым он должен соответствовать.

Приложите к заявлению документ, подтверждающий оплату товара. Если у вас нет товарного или кассового чека либо иного подтверждающего оплату документа, вы имеете право ссылаться на свидетельские показания (абз.3 п.1 ст.25 Закона).

Письменное заявление, содержащее указанные выше данные, необходимо передать продавцу вместе с товаром, который вы хотите обменять.

5 ШАГ В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения к продавцу, Вы вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Требование о возврате денежной суммы подлежит удовлетворению в течение **3 дней** со дня возврата товара.

По соглашению потребителя с продавцом обмен товара может быть предусмотрен при поступлении аналогичного товара в продажу.

В СОГЛАШЕНИИ ДОЛЖНО БЫТЬ УКАЗАНО СЛЕДУЮЩЕЕ:

- дата, место составления соглашения;
- фамилия, имя, отчество, паспортные данные, адрес, телефон потребителя;
- наименование продавца-организации, фамилия, имя, отчество лица, действующего от имени продавца, место нахождения продавца. Если продавцом является индивидуальный предприниматель – фамилия, имя, отчество предпринимателя, место нахождения либо место жительства;
- обязательство продавца обменять приобретенный вами и неподошедший товар на аналогичный (с указанием характеристик товара) при поступлении такого товара в продажу.

Соглашение должно быть подписано вами и продавцом. Если продавцом является организация, то соглашение должно быть скреплено ее печатью.

В день поступления товара в продажу продавец обязан уведомить вас об этом, после чего производится обмен ранее приобретенного вами товара на новый (абз.2 п.2 ст.25 Закона).

6 ШАГ В случае невыполнения продавцом ваших законных требований обратитесь в суд с иском о защите прав потребителя.

При подаче иска о защите прав потребителей госпошлина не уплачивается, если цена иска не превышает 1000 000 руб. (п.3 ст.333.36 НК РФ).

Если цена иска превышает 1000 000 руб., то госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной в соответствии с пп.1 п.1 ст.333.36 НК РФ и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1000 000 руб.

При удовлетворении судом требований потребителя, которые не были удовлетворены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в пользу потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п.6 ст.13 Закона; п.46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17).

Для разрешения судебного спора вам может потребоваться квалифицированная юридическая помощь, стоимость которой в зависимости от сложности дела, суммы иска в иных факторов может оказаться существенной. В случае представления ваших интересов в суде может потребоваться нотариальная доверенность на представителя (ст. ст.185, 185.1 ГК РФ; ч.2 ст.53 ГПК РФ).