

Как вернуть товар в магазин без бумажного чека



объясняемрф



Какие товары можно вернуть

Товар надлежащего качества. Его можно сдать в течение 14 дней, не считая дня покупки. Если вы заказывали товар онлайн, срок составляет семь дней.

Возврат возможен, если:

◆ сохранены товарный вид, пломбы и фабричные ярлыки

◆ вещь не использовали

◆ **товар не подошёл** — например, по размеру, фасону, расцветке

◆ у вас есть доказательства покупки — например, банковская выписка, отметка продавца в гарантийном талоне

Бракованный товар.

Можно вернуть в рамках гарантийного срока. Если он не указан — в течение двух лет со дня покупки.



Что нельзя вернуть*



◆ Лекарства
и предметы личной
гигиены

◆ Нижнее бельё,
купальники,
носки и чулки

◆ Столовые
и кухонные
принадлежности

◆ Мебельные
гарнитуры

◆ Животных
и растения

◆ Косметику и парфюм

◆ Кабельную
продукцию,
строительные,
отделочные
материалы

◆ Бытовую химию,
пестициды
и агрохимикаты

◆ Ювелирные изделия
(бижутерия к ним
не относится)

◆ Книги, буклеты,
альбомы

* Если вам продали некачественное изделие или оно не соответствует заявленному описанию и функциям, то товар вернуть можно.



Возврат технически сложных товаров



Технически сложные товары — это **смартфоны, ноутбуки, холодильники и некоторые виды транспорта**. Полный список есть в **постановлении Правительства РФ от 10.11.2011 № 924**.



Фото: Александр Щербак / ТАСС

Их можно **вернуть в течение 14 дней после покупки, если:**

- ◆ выявлен брак
- ◆ у техники не оказалось функций, о которых рассказывали в магазине

В этом случае **подайте продавцу претензию** с описанием проблемы. Её должны рассмотреть за 10 рабочих дней. При положительном решении вам **предложат обменять товар на аналогичный или вернуть деньги.**



Как доказать факт покупки



Вместо бумажного чека **можно предъявить:**

✦ **электронный чек**

✦ **информацию о покупке из базы данных продавца** — при оплате товара наличными

✦ **данные по дисконтной карте**, если использовали её при покупке

✦ **выписку из банка**, если оплатили покупку картой

✦ **отметку**, которую поставил продавец **в гарантийном талоне или техпаспорте**, если речь о технически сложных товарах

✦ **показания свидетелей** — например, если при покупке с вами кто-то был



Как вернуть товар, купленный в магазине



- ✦ **Если у вас нет чека, обратитесь к продавцу и предъявите паспорт.**
При отказе в возврате напишите заявление о восстановлении утерянного чека. Форму для него обязаны предоставить в магазине
- ✦ В заявлении **укажите дату и время покупки.** Оставьте свои контакты, чтобы сотрудники могли связаться с вами, когда разберутся в ситуации
- ✦ **После звонка** придите в магазин и заполните заявление о возврате на кассе
- ✦ **Укажите** Ф. И. О., номер паспорта, сведения о товаре и способ оплаты
- ✦ **Отдайте заявление продавцу и заберите чек,** подтверждающий возврат



Как вернуть товар, заказанный в интернете



Чек от покупки в онлайн-магазине **приходит на электронную почту и остаётся в системе у продавца.**

- ✦ **Если вы забирали товар в пункте выдачи,** отнесите его туда и обратитесь к сотруднику. Он запечатывает посылку и выдаст квитанцию о подтверждении возврата
- ✦ **Если покупку отправили по почте,** сами запечатайте её дома и узнайте в магазине, куда вещь нужно отправить. В почтовом отделении заполните квитанцию и отдайте оператору
- ✦ **Если товар доставил курьер,** напишите или позвоните в службу поддержки магазина и уточните, как можно вернуть покупку



Сроки и способы возврата средств



✦ **Если оплатили товар наличными,** деньги за него вернут тоже наличными, если картой — средства поступят на неё

✦ **Вернуть деньги должны в течение трёх дней,** если в магазине отсутствует аналогичный предмет в продаже. В случае дополнительной проверки качества товара **срок может увеличиться до 10 дней**



✦ **При возврате вещи, купленной в интернет-магазине,** максимальный срок возврата денег покупателю — **10 дней**



Если незаконно отказали в возврате

Составьте претензию в двух экземплярах. Один отдайте продавцу, а второй оставьте себе, получив на нём отметку о вручении.

Если магазин проигнорирует претензию или откажется её удовлетворить, **обращайтесь в Роспотребнадзор:**

✦ в письменной форме на приёме в региональном ведомстве

✦ по почте



✦ через специальную форму на официальном сайте

Приложите доказательства покупки, брака товара (если есть) и нарушений со стороны продавца. Жалобу рассмотрят в течение месяца. При выявлении нарушений ведомство может посоветовать вам обратиться в суд.

Как подать в суд



Если стоимость требований составляет **до 100 тыс. руб.**, иск нужно подавать в мировой суд, **если больше** — в районный.



В суде вы можете потребовать **не только деньги за покупку, но и неустойку** за нарушение сроков исполнения требований, штраф, компенсацию затрат и морального вреда.

К иску приложите:

- ◆ копию договора о купле-продаже (если есть), документа об оплате
- ◆ копию претензии к магазину
- ◆ копии документов о ненадлежащем качестве товара
- ◆ копию ответа Роспотребнадзора о выявленных нарушениях



Уплата госпошлины потребует только при сумме иска свыше 1 млн руб.