22.09.2016

Продовольственные товары ненадлежащего качества можно вернуть или обменять (п. 1 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей"), а вот продукты надлежащего качества возврату не подлежат.

Так, например, продукты питания с истекшим сроком годности, с нарушением целостности упаковки, с плесенью и др. продавец обязан возвратить или обменять. При этом отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении Ваших требований.

Подтверждением факта заключения договора и его условий могут быть свидетельские показания. При дистанционных способах продажи товаров, когда используются средства удаленной связи (Интернет, телефон), а оплата товара осуществляется Вами посредством электронных или безналичных расчетов, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).

Таким образом, требование продавца о предоставление чека незаконно.

Кроме того, Вы вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный, если он не подошел, например, фасону, цвету, габаритам, но имеется установленный перечень товаров надлежащего качества, которые нельзя вернуть или обменять (Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 "Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации"). Так, например, к таким товарам относятся: 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; предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары); парфюмерно-косметические товары; швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные); животные и растения.

Помощник

городского прокурора М.А. Кушнир

СОГЛАСОВАНО

И.о. городского прокурора Г.В. Кулыгин