Разъясняет старший помощник Железногорского межрайонного прокурора Ракова Светлана Николаевна

Вернуть товар без чека можно в соответствии с п. 5 ст. 18, п. 1 ст. 25, ч. 4 ст. 256.1 Закона «О защите прав потребителей». Так, подтвердить факт покупки товара в магазине можно при помощи любых из таких доказательств, как выписка с банковской карты, гарантийный талон, показания свидетелей. Кроме того, в суде можно ходатайствовать о предоставлении записи с камер видеонаблюдения.

В случае, если магазин отказывается удовлетворить устную претензию потребителя, то необходимо оформить ее письменно на имя директора магазина и вручить ему под подпись. Если магазин отказывается брать претензию, то необходимо отправить заказным почтовым отправлением.

Отказ на претензию или отсутствие ответа со стороны продавца может послужить основанием для обращения в Роспотребнадзор, а также в суд.