

В Управление Роспотребнадзора по РА поступают многочисленные звонки от потребителей с вопросами о правомерности требования у них в предприятиях торговли при возврате денежных средств за приобретённые товары или расторжении кредитных договоров на товары ненадлежащего качества паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность. При этом у потребителей имеются документы, выданные при продаже товаров и подтверждающие факт оплаты: товарные или кассовые чеки. По всем поступающим жалобам потребителям были даны разъяснения о неправомерных действиях продавцов. Однако не все предприятия торговли приняли меры по недопущению таких неправомерных действий.

В Управление Роспотребнадзора по РА поступило обращение потребителя Л. о нарушении её прав в магазине «Твой Дом» ООО «Чайка». Потребитель приобрела товар, который в последствие не подошёл ей. Право потребителя на обмен непродовольственного товара надлежащего качества, не подошедшего потребителю по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации установлено ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Воспользовавшись своим правом, потребитель вернула в магазин не подошедший товар, предъявив кассовый чек. При возврате денежных средств продавец потребовала предъявить паспорт, уточнив что не вернут деньги пока покупатель не предъявит его. Отказавшись предоставлять паспорт потребитель оставила товар в магазине и обратилась в Управление Роспотребнадзора с письменной жалобой на нарушение её прав.

В ходе рассмотрения обращения специалистами Управление действия юридического лица ООО «Чайка» признаны неправомерными и ущемляющими права потребителя. Так законом установлено, что даже отсутствие кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара не является основанием для отказа в удовлетворении требований потребителя.

В этой связи юридическому лицу ООО «Чайка» выдано предписание о прекращении нарушений прав потребителей. В случае неисполнения требований предписания и продолжения нарушения торговой организацией прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по РА материалы будут переданы в суд. ООО «Чайка» вернуло

потребителю денежные средства за сданный товар в добровольном порядке.

Уважаемые потребители, будьте бдительны. Ведь паспорт гражданина РФ это основной документ, удостоверяющий личность гражданина РФ и право требовать его предъявления имеют только строго установленные законом лица. А для возврата денежных средств за приобретённые товары достаточно наличие любого документа, подтверждающего его оплату, а при отсутствии таких документов потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания.