

Департамент экономического развития Белгородской области

Региональный Центр информации по качеству

АКЦИЯ «НЕ ПОКУПАЙСЯ!»

НЕ ПОКУПАЙ ТОВАРЫ ТАМ, ГДЕ НАРУШАЮТ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Советы потребителям при утрате кассового чека



Белгород 2008

Несмотря на то, что неотъемлемым атрибутом розничной торговли является кассовый чек, покупатель вполне может его потерять, не забрать в свое время у кассира и т. д.

Что же необходимо знать, в случае, когда товар не подошел, а кассового чека нет?

➤ **Что такое кассовый чек?**

Кассовый чек – это первичный учетный документ, отпечатанный контрольно-кассовой техникой на бумажном носителе, подтверждающий факт осуществления между пользователем и покупателем наличного денежного расчета и (или) расчета с использованием платежных карт, содержащий сведения об этих расчетах, зарегистрированных программно-аппаратными средствами контрольно-кассовой техники, обеспечивающими надлежащий учет денежных средств при проведении расчетов.

➤ **Каким образом продавец обязан произвести расчет с покупателем?**

Согласно ст. 5 Федерального закона РФ от 22 мая 2003 года № 54 «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» продавец обязан выдать покупателю при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт в момент оплаты отпечатанные контрольно-кассовой техникой кассовые чеки.

➤ **Какие реквизиты имеет чек?**

На выдаваемом покупателем чеке должны отражаться следующие реквизиты:

- наименование организации;
- идентификационный номер организации - налогоплательщика;
- заводской номер контрольно-кассовой машины;
- порядковый номер чека;
- дата и время покупки;
- стоимость покупки;
- признак фискального режима.

На выдаваемом покупателем чеке могут содержаться и другие данные, предусмотренные техническими требованиями к контрольно-кассовой технике, с учетом особенностей сфер их применения.

➤ **Что делать, если у покупателя не сохранился кассовый чек и на этом основании продавец отказывает в удовлетворении требования вернуть товар?**

Отказ продавца в данном случае неправомерен.

Согласно п. 5 ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» отсутствие у потребителя кассового чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

➤ **Как доказать, что товар был приобретен у конкретного продавца, если нет кассового чека?**

Покупатель вправе доказывать факт совершения покупки у конкретного продавца с помощью свидетельских показаний.

Кроме того, факт оплаты товара можно подтвердить с помощью эксплуатационной документации (инструкция по эксплуатации, паспорт на продукцию), в которой сделана отметка об оплате.

Если на товар имеется гарантийный талон, можно воспользоваться им, поскольку продавец обязан сделать в нем отметку о продаже и поставить штамп.

➤ **В каких случаях продавец может осуществлять денежные расчеты без применения контрольно-кассовой техники?**

Денежные расчеты без применения контрольно-кассовой техники продавец может осуществлять в случае оказания услуг населению при условии выдачи ими соответствующих бланков строгой отчетности.

Расчеты без применения контрольно-кассовой техники могут применяться при осуществлении следующих видов деятельности:

- продажи газет и журналов, а также сопутствующих товаров в газетно-журнальных киосках при условии, если доля продажи газет и журналов в их товарообороте составляет не менее 50 процентов и ассортимент сопутствующих товаров утвержден органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации;
- продажи ценных бумаг;
- продажи лотерейных билетов;
- продажи проездных билетов и талонов для проезда в городском общественном транспорте;
- обеспечения питанием учащихся и работников общеобразовательных школ и приравненных к ним учебных заведений во время учебных занятий;
- торговли на рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, палаток, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест, открытых прилавков внутри крытых рыночных помещений при торговле непродовольственными товарами;
- разносной мелкорозничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами с ручных тележек, корзин, лотков;
- продажи в пассажирских вагонах поездов чайной продукции в ассортименте, утвержденном федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;
- продажи в сельской местности лекарственных препаратов в аптечных пунктах, расположенных в фельдшерско-акушерских пунктах;
- торговли в киосках мороженым и безалкогольными напитками в розлив;
- торговли из цистерн пивом, квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, в развал овощами и бахчевыми культурами;
- приема от населения стеклопосуды и утильсырья, за исключением металлолома;
- реализации предметов религиозного культа и религиозной литературы, в культовых зданиях и сооружениях и на относящихся к ним территориях;
- продажи по номинальной стоимости государственных знаков почтовой оплаты, подтверждающих оплату услуг почтовой связи.

Кроме того, организации и индивидуальные предприниматели, находящиеся в отдаленных или труднодоступных местностях (за исключением городов, районных центров, поселков городского типа), могут осуществлять наличные денежные расчеты без применения контрольно-кассовой техники.

➤ **Кто осуществляет контроль за применением контрольно-кассовой техники?**

В соответствии со ст. 7 Федерального закона РФ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт» контроль за соблюдением правил использования контрольно-кассовых машин, за полнотой учета выручки денежных средств на предприятиях осуществляют налоговые органы. Органы внутренних дел взаимодействуют в пределах своей компетенции с налоговыми органами при осуществлении контрольных функций.

Кроме этого, Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области осуществляет соблюдение законодательства при применении контрольно-кассовой техники в сфере потребительского рынка.

➤ **Как правильно кассир должен производить денежные расчеты с покупателем?**

Деньги за товары получают кассиры контрольно-кассовой техники, в предприятиях самообслуживания - контролеры - кассиры.

Расчеты с покупателями производятся в следующем порядке:

- кассир (контролер–кассир) четко называет сумму полученных денег;
- кладет их отдельно на виду у покупателя;
- печатает чек на контрольно-кассовой технике;
- объявляет покупателю общую стоимость покупок;
- называет сумму причитающейся покупателю сдачи и выдает ее вместе с чеком;
- после окончательного расчета кладет полученные от покупателя деньги в кассовый ящик.

Кроме того, запрещается предлагать покупателю вместо сдачи денег какие-либо товары или требовать от него самому разменивать деньги.

➤ **Что делать в случае, если на узле расчета неправильно выдали сдачу?**

Расчет за все товары, приобретаемые в продовольственных предприятиях самообслуживания, производится только в едином узле расчета. В непродовольственных предприятиях самообслуживания расчеты производятся в едином узле расчета или кассах, установленных в местах выхода покупателей.

При поступлении от покупателя претензии по расчетам кассир, контролер-кассир обязан сообщить об этом администрации предприятия. Возврат из кассы денег покупателям производится в установленном порядке по разрешению администрации.

➤ **Как следует действовать, если продавец при обращении покупателя не выполняет Ваши условия или просит объяснений в подтверждение сделки купли-продажи?**

Покупателю необходимо написать претензию в двух экземплярах на имя директора торгового предприятия, описав подробно что, когда и где купили и всех обстоятельств совершенной сделки с указанием требований. Один экземпляр отдается продавцу, а на втором продавец обязан поставить отметку о приеме Вашей претензии.

В случае отказа от принятия претензии или отказа сделать отметку о получении претензии, ее можно отправить по почте заказным письмом с уведомлением на юридический адрес продавца или вручить претензию в присутствии двух свидетелей с соответствующей отметкой на Вашем экземпляре претензии. Согласно ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан вам дать письменный ответ в течение 10 дней с момента предъявления претензии.

СОВЕРШАЙТЕ ПОКУПКИ ГРАМОТНО!

В СЛУЧАЕ НАРУШЕНИЯ ВАШИХ ПРАВ ОБРАЩАЙТЕСЬ:

- в управление Роспотребнадзора по Белгородской области;
- в отделы по защите прав потребителей органов местного самоуправления муниципальных образований по месту жительства.

**Ответственный за выпуск: Отдел по контролю в сфере защиты прав потребителей
департамента экономического развития области**