

В случае возврата уплаченной за товар денежной суммы продавец вправе потребовать у покупателя паспорт или иной документ, удостоверяющий личность потребителя.

Данное требование обусловлено тем, что согласно Указания Банка России кассир должен удостовериться в том, что выдача наличных денег осуществляется лицу, указанному в платежном документе.

Помните! Продавец не имеет право снимать копию вашего паспорта, предъявление паспорта необходимо исключительно для идентификации личности потребителя.

Должен ли продавец выдавать потребителю товарный чек?

В случае если кассовый чек, электронный или иной документ, подтверждающий оплату товара, не содержит индивидуализирующие признаки товара (например, наименование, артикул, модель), продавец товара обязан выдать потребителю по его требованию, помимо кассового, еще и товарный чек.

Однако, данное правило касается не всех товаров, а только нескольких групп:

- технически сложных товаров бытового назначения;
- животных и растений;
- строительных материалов и изделий;
- тканей, одежды, меховых товаров, обуви;
- мебели.

Помните! Продавец имеет право не выдавать кассовый чек или бланк строгой отчетности на бумаге в случае, когда покупатель выразил желание получить кассовый чек в электронной форме и одновременно с этим отказался от бумажной формы кассового чека.

Продавец отказывается в предоставлении книги жалоб (отзывов) и предложений, правомерно ли это?

С 01 января 2021 для продавцов по договору розничной купли-продажи **исключена обязанность иметь книгу отзывов и предложений** и предоставлять ее по требованию покупателя, соответственно отказ продавца правомерен.

Предоставлять потребителю книгу отзывов (жалоб) и предложений обязан **исполнитель при оказании некоторых видов услуг** (например, услуг общественного питания, услуг по реализации туристского продукта, услуг связи).

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 404
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru