

**Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав
потребителя и благополучия человека
Информация от 20 декабря 2017 года
О защите прав потребителей при сбое кассового оборудования**

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в связи со сбоем кассового оборудования в ряде предприятий торговли на территории Российской Федерации сообщает следующее.

Согласно пункту 28 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 отсутствие у покупателя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований и не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Таким образом, при приобретении дорогостоящих товаров и техники, одежды и т.д. в случае сбоев работы технического оборудования, в том числе кассовой техники, потребителю рекомендуется запастись сведениями о свидетелях этой сделки, потребитель вправе произвести фото- или видеосъемку процесса покупки, чтобы воспользоваться этими данными при возврате товара. Возможно оформление дополнительных документов на бланках продавца (товарный чек, гарантийный талон, сервисные книжки) с указанием даты совершения покупки и по возможности ее цены.

Ситуация остается на контроле Роспотребнадзора.