

Знай свої права: товар є, а чека немає — чи можна захистити свої права?

3.10.2026 - | Derzhprodspozhyvsluzhba

Купили товар, але не отримали чек? Або чек загубився, а згодом виникла потреба повернути товар чи звернутися до продавця через його недолік?

Звертаємо увагу, що відповідно до Закону України «Про захист прав споживачів» суб'єкт господарювання зобов'язаний видати споживачу розрахунковий документ, що засвідчує факт продажу товару.

Таким документом може бути, зокрема, касовий або товарний чек, квитанція чи інший документ, передбачений законодавством.

Радимо споживачам:

1. Під час кожної покупки отримуйте розрахунковий документ.
2. Якщо чек надається в електронній формі, перевірте, чи отримали його на електронну пошту, номер телефону або іншим передбаченим способом.
3. Зберігайте гарантійний талон, технічну документацію та інші документи на товар.
4. Під час онлайн-покупок не видаляйте підтвердження замовлення, електронні чеки та листування з продавцем.
5. Якщо чек втрачено, зберіть усі інші наявні документи та відомості, які можуть підтвердити факт придбання товару, і зверніться до продавця з відповідною вимогою.
6. У разі порушення ваших прав як споживача та відмови продавця у задоволенні законних вимог звертайтеся до територіального органу Держпродспоживслужби в установленому законодавством порядку.

Пам'ятайте: чек — важливий документ, який підтверджує факт придбання товару. Тому найкраще правило для споживача — отримати розрахунковий документ під час покупки та зберігати його разом з іншими документами на товар.

<https://dpss.gov.ua/news/znai-svoi-prava-tovar-ie-a-cheka-nemaie-chy-mozhna-zakhystyty-svoi-prava>