

ПОТРЕБИТЕЛЯМ



Сергей МИРОНОВ

**ЦЕНТР**

**ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН**

**СПРАВЕДЛИВАЯ  
РОССИЯ**

# Вернуть купленный через интернет- магазин товар

Есть ли шанс вернуть интернет-товар  
Куда писать и что требовать  
Образец заявления

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан  
«Справедливая Россия»



*Сегодня через интернет можно приобрести любой товар в любой точке мира – от памперсов до яхты. Основной плюс – более выгодная цена. Минус – невозможность «пощупать» товар до покупки. Как быть, если вам прислали некачественный товар, или товар не подошел, или не соответствует описанию на сайте продавца, или просто вам не понравился?*

При интернет-покупках вас защищают ст. 26 п. 1 «Дистанционный способ продажи товара» Закона РФ «О защите прав потребителей» и Постановление правительства РФ от 27.09.2007 №612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

### **Как вернуть купленный через интернет товар в организации, зарегистрированной в России**

Покупка товаров через интернет регулируется ст. 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей».

К дистанционным методам относится не только интернет, но и покупка товаров с помощью каталогов, телерекламы, почты, радио и иной связи.

Закон обязывает продавца до оплаты покупателем товара предоставить ему информацию как о товаре, так и о самом продавце.

Потребитель должен быть проинформирован:

- о свойствах товара, его качестве, возможностях его использования и иных нюансах;
- о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке товара;
- о стоимости товара, стоимости и порядке доставки товара, порядке оплаты товара и его доставки;
- о месте изготовления товара.

Также должна быть предоставлена информация о продавце:

- точный адрес, полное фирменное наименование, реквизиты, на которые будет производиться оплата;
- о порядке и сроках возврата товара, в случае если он по каким-то причинам не подойдет;
- о порядке отказа от товара и возврата уплаченных за данный товар денег.

**Если товар привез курьер, то можно просто отказаться от приемки. Если доставка платная, то продавец может потребовать от вас оплатить эти услуги**

Эту информацию продавец должен приложить к товару в печатном виде.

## Как вернуть КАЧЕСТВЕННЫЙ интернет-товар

В соответствии со ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» вернуть качественный товар можно до его передачи покупателю. Если товар уже приняли, у вас есть семь дней для отказа. И для этого вам не надо искать в нем недостатки. Можно просто вернуть, без объяснения причин.

Информацию о порядке отказа от товара и возврата уплаченных за данный товар денег должен вам передать продавец в письменном виде. Если он этого не сделает в момент доставки товара, то срок, в который вы можете отказаться от качественного интернет-товара, увеличивается до трех месяцев с момента его передачи.

Вернуть товар вы можете при сохранении товарного вида, упаковки, наличии документа, подтверждающего факт и условия покупки. Электронные письма тоже являются доказательствами. При необходимости их можно заверить у нотариуса и предъявить в качестве доказательства в суде.

### Порядок возврата приобретенного интернет-товара

1. Напишите заявление о возврате товара (см. Приложение №1).
2. Заявление вручите продавцу. Вы можете либо привезти его лично в офис (представительство) интернет-магазина, либо направить почтой. В первом случае на втором экземпляре должны поставить отметку о приеме вашего заявления, во втором – направьте заявление по электронной почте и продублируйте заказным письмом на адрес продавца.
3. По закону продавец обязан вернуть покупателю деньги в течение 10 дней с момента получения заявления, поэтому в заявлении укажите реквизиты.

**Нельзя вернуть качественный товар, отнесенный, в соответствии с Постановлением правительства РФ от 10.11.2011 №924, к технически сложным (например, фото-, видеотехника, компьютеры (полный список смотрите в приложении))**

Права покупателя на возврат качественного товара не распространяются также на товар, специально изготовленный под заказ. Вы не можете отказаться от качественного товара, если он имеет индивидуальные свойства и может использоваться исключительно вами. Например, это может быть специфическая одежда, мебель, изготовленная по вашим размерам, украшения и т.д.

Закон не устанавливает порядка возврата самого товара, как указано выше, закон лишь обязывает продавца вернуть деньги в 10-дневный срок. Каким образом продавец будет осуществлять обратную приемку товара, решают непосредственно продавец с покупателем. Однако помните: все затраты по стоимости доставки (например, услуги курьера, почтовой пересылки) и от продавца к покупателю и обратно, в случае возврата товара, несет покупатель!

## **Как вернуть НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ товар**

Если в товаре имеются недостатки, то тут уже нет зависимости от того, как именно он куплен – через интернет или в обычном магазине. Вы можете пользоваться ст.ст. 18–24 Закона «О защите прав потребителей». В частности, при обнаружении недостатков в товаре покупатель может:

- поменять товар на другой, такой же марки;
- поменять товар на другой, иной марки – цена в этом случае пересчитывается;
- уменьшить стоимость товара с учетом выявленных недостатков;
- устранить недостатки на счет продавца или производителя;
- вернуть товар продавцу и получить за него ранее оплаченные деньги.

Если продавцом будет нарушен 10-дневный срок возврата денег или уменьшения цены и возмещения убытков или иные сроки, то продавец должен выплатить пеню за каждый день просрочки в размере 1% цены товара.

В случае спора о причинах возникновения дефектов продавец проводит экспертизу товара за свой счет. Выводы экспертов потребитель может оспорить в судебном порядке.

### Если вы купили товар за рубежом

Вернуть товар покупателю и, самое главное, получить деньги обратно из зарубежного интернет-магазина гораздо сложнее.

#### **ВАЖНО!**

- 1. Возврат и обмен товара регулирует законодательство той страны, где находится интернет-магазин. Заранее, до покупки выясните, как можно вернуть покупку продавцу.*
- 2. Изучите отзывы в интернете о работе этого интернет-магазина. Большинство зарубежных шопов дорожат своей репутацией и зачастую уступают клиентам в различных вопросах.*
- 3. Не все покупки можно вернуть в иностранные магазины. Если вы нашли товар с пометкой *refurbished* (или *no returns*, или *no refunds*), это значит, что он не подлежит возврату. Такие пометки часто встречаются на акциях вроде *eBay* и *Amazon*.*
- 4. Некоторые интернет-магазины берут с покупателя комиссию за возврат товара, так называемую *Restocking free*. Комиссию берут зачастую за возврат электроники, так как упаковка будет повреждена в любом случае.*

### Алгоритм действий

1. Свяжитесь со службой поддержки магазина или администрацией иностранного интернет-магазина (возможно, на сайте есть соответствующий раздел – F.A.Q.). Узнайте все о правилах возврата: как и за чей счет это делается. О стоимости же пересылки можно узнать на сайте «Почты России» или у почтового сервиса, с помощью которого осуществлялась пересылка.
2. Как и в случае с российскими онлайн-шопами, если вам прислали некачественный товар, сразу обзаведитесь фотодоказательствами. Достаточно всего двух снимков: тот, на котором виден дефект, и тот, где товар изображен на фоне упаковки.
3. Приложите фото к вашему письму в службу поддержки магазина. Отправьте и фотографии чеков, которые вы получили с посылкой. Только в этом случае вам вернут деньги за покупку.
4. Обычный срок возврата товара – от 14 до 30 дней после покупки, но некоторые магазины изменяют его по своему усмотрению, поэтому проверьте заранее раздел *Return Policy*.

**ОБРАЗЕЦ ЗАЯВЛЕНИЯ**

Руководителю \_\_\_\_\_

(наименование и адрес организации-продавца)

от \_\_\_\_\_ ,

(Ф.И.О. покупателя)

проживающего по адресу: г. \_\_\_\_\_ ,

ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_

тел.: \_\_\_\_\_

**Заявление об отказе от товара,  
купленного через интернет-магазин**

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. по каталогу вашего интернет-магазина мной был приобретен \_\_\_\_\_ (номер по каталогу \_\_\_\_\_) стоимостью \_\_\_\_\_ руб.

(указать товар)

Указанный товар мне не подходит. Товарный вид, потребительские свойства товара, а также документы о его приобретении сохранены. Копию (скан) чека прикладываю к настоящему заявлению.

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» я вправе отказаться от товара в течение семи дней после его передачи. При отказе потребителя от товара продавец должен возратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

## ВЕРНУТЬ КУПЛЕННЫЙ ЧЕРЕЗ ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИН ТОВАР



На основании вышеизложенного

### ПРОШУ:

1. Вернуть мне денежную сумму, уплаченную за товар, в сумме \_\_\_\_\_ руб.
2. Денежные средства перечислить на мой счет по следующим реквизитам:

---

---

---

---

---

*Приложение: копия чека*

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_ г.

## **Перечень технически сложных товаров**

1. Легкие самолеты, вертолеты и летательные аппараты с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
2. Автомобили легковые, мотоциклы, мотороллеры и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), предназначенные для движения по дорогам общего пользования.
3. Тракторы, мотоблоки, мотокультиваторы, машины и оборудование для сельского хозяйства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
4. Снегоходы и транспортные средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем), специально предназначенные для передвижения по снегу.
5. Суда спортивные, туристские и прогулочные, катера, лодки, яхты и транспортные плавучие средства с двигателем внутреннего сгорания (с электродвигателем).
6. Оборудование навигации и беспроводной связи для бытового использования, в том числе спутниковой связи, имеющее сенсорный экран и обладающее двумя и более функциями.
7. Системные блоки, компьютеры стационарные и портативные, включая ноутбуки, и персональные электронные вычислительные машины.
8. Лазерные или струйные многофункциональные устройства, мониторы с цифровым блоком управления.
9. Комплекты спутникового телевидения, игровые приставки с цифровым блоком управления.
10. Телевизоры, проекторы с цифровым блоком управления.
11. Цифровые фото- и видеокамеры, объективы к ним и оптическое фото- и кинооборудование с цифровым блоком управления.
12. Холодильники, морозильники, стиральные и посудомоечные машины, кофемашины, электрические и комбинированные плиты, электрические и комбинированные духовые шкафы, кондиционеры, электрические водонагреватели с электрическим двигателем и (или) микропроцессорной автоматикой.



**Спасибо!**

Надеемся, что наша инструкция  
была вам полезна!

**Телефон горячей линии**

**8 800 755 55 77**

Сайт Центра защиты прав граждан  
«Справедливая Россия»

**[www.spravedlivo.center](http://www.spravedlivo.center)**

**В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!**