

Почему при покупке через интернет можно вернуть даже невозвратный товар

– Можно ли вернуть в интернет-магазин товары, которые были признаны невозвратными?

– Да, при покупках в интернет-магазинах действуют отдельные правила для продажи и возврата товаров. Эти прописаны в [ст. 26. 1 Закона о защите прав потребителей](#).

Любые продажи через интернет по нормам российского законодательства относят к дистанционной торговле. Это означает, что у покупателя нет возможности ознакомиться с приобретаемым товаром перед принятием окончательного решения о покупке. Спектр доступной покупателю информации достаточно ограничен: это фото и видео товара, его описание, а также консультация от продавца.

Перечень невозвратных товаров

Закон о защите прав потребителей допускает право потребителя вернуть или обменять качественный товар при условии его возврата в торговую точку в течение 14 дней после покупки. Но законодательно также допускается возможность определить перечень товаров и услуг, которые не подлежат возврату. Такой перечень был утвержден [Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года №55](#).

В него вошли:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях: это, например, средства гигиены, линзы, предметы санитарии, медицинская аппаратура и пр.
2. Предметы личной гигиены. К ним относят зубные щетки, заколки, расчески, бигуди, парики и пр.
3. [Парфюмерно-косметические товары](#).
4. Ткани: х/б, льняные, шерстяные, шелковые (отрезы).
5. Кабельная продукция: шнуры, провода и кабели.
6. Строительные и отделочные материалы: пленка, линолеум, ковровые покрытия и прочие товары, которые отпускают на метраж.
7. Трикотажные изделия (белье, носки, чулки), швейные изделия.
8. Материалы и изделия из полимерных материалов, которые находятся в контакте с пищевыми продуктами (это посуда и принадлежности, столовые и кухонные изделия, емкости и упаковка и пр.).
9. Товары из числа бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
10. [Бытовая мебель](#): гарнитуры и комплекты.
11. Ювелирные изделия из драгметаллов, камней.
12. Автомобили и мотовелотовары, прицепы, прогулочные суда и пр.

13. Гражданское оружие.
14. Животные.
15. Растения.
16. Непериодические издания ([книги](#), альбомы, брошюры, календари и буклеты, издания на технических носителях и пр.).
17. Технически сложные товары бытового назначения с гарантийным сроком: [телефоны](#), часы, бытовая аппаратура, электронные игрушки и пр.

Если перечисленные в перечне товары имеют надлежащее качество, то их не допускается вернуть. Возврат допустим исключительно при обнаружении брака и недостатка.

Покупки в интернет-магазинах: правовые нормы

По сути, любая покупка в интернете считается [дистанционной](#). Это значит, что покупатель выбирает и оплачивает товар через интернет, а только потом получает. Когда оплата произошла только после получения, покупка относится к розничной, а не дистанционной.

Дистанционные продажи регулируются как Законом о защите прав потребителей» ([ст. 26.1](#)), так и специальными [Правилами дистанционной торговли](#). На продажу товара в интернет-магазине распространяется регулирование со стороны Закона о защите прав потребителей, если в качестве продавца выступает индивидуальный предприниматель или юрлицо, а покупатель является физическим лицом.

Таким образом, на покупку товаров у частных лиц (например, на Авито или Юле) либо на оптовые покупки в целях перепродажи нормы законодательства не распространяются.

Так же, как при покупке оффлайн, при дистанционных покупках потребитель наделен правом [возврата товаров](#). Процедура возврата товаров недостаточно подробно регламентируется законодательно, поэтому интернет-магазин может разработать собственное положение о возврате товаров. В нем магазин обычно прописывает основные положения, сроки и порядок возврата, предупреждение для покупателя о необходимости сохранять упаковку и товарный вид, перечень документов и собственные условия. Например, в некоторых магазинах указывается на необходимость предъявления контактных и паспортных данных, а также оформление бланка на возврат.

Причиной для возврата товаров в интернет-магазин могут стать:

1. Покупатель получил [бракованный товар](#). В этом может быть вина магазина или транспортной компании, которая повредила товар при перевозке. Но покупателю разбираться в наличии вины определенных субъектов не нужно: он в любом случае вправе вернуть деньги, уплаченные за некачественный товар.
2. Покупатель получил товар надлежащего качества. Покупатель мог приобрести в интернете товар другого качества, но ему не подошел размер, он оказался другого цвета, на фотографии товар выглядел иначе.
3. Покупатель передумал: в товаре пропала объективная необходимость.

При этом покупатель может вернуть товар без уточнения причин. Различия между дистанционной и розничной покупкой, с точки зрения возврата, будут заключаться в сроках возврата, а также в перечнях невозвратных позиций.

Невозвратные позиции при интернет-покупках

Постановление Правительства №55 с перечнем невозвратных товаров не распространяется на случаи покупки через интернет.

При дистанционной продаже нет невозвратных товаров: все товары можно вернуть. Исключением являются товары, изготовленные по индивидуальным параметрам. Это могут быть заказная мебель, которую произвели по заранее согласованным чертежам; авторская одежда или украшения.

Теоретически вернуть в интернет-магазин можно абсолютно все: [допускается возврат тканей](#), нижнего белья, бытовой химии, парфюмерии и прочих товаров, которые нельзя вернуть в магазин при обычной покупке, совершенной в торговой точке.

Как вернуть товар, в том числе тот, который является невозвратным при покупке в розницу

Если купленный товар был ненадлежащего качества, у него имелись дефекты и поломки, он не выполнял свои функции, то покупатель наделен такими правами:

1. Может потребовать [замены товара](#) на аналогичный по той же цене.
2. Потребовать замены на иной товар с пересчетом стоимости.
3. Потребовать скидку на товар, соразмерную его дефектам (чем более существенный был обнаружен недостаток, тем больше скидка).
4. Потребовать [устранения дефекта](#) или доплаты для самостоятельного устранения поломок.
5. Потребовать возврата денег за товар.

Срок, в который можно вернуть товар без объяснения причин

Закон о защите прав потребителей обязывает интернет-магазин предоставить клиенту следующий спектр информации:

1. Наименование товара, описание потребительских свойств и характеристик.
2. Данные производителя реализуемого товара: сроки службы и имеющиеся дефекты – если есть.
3. Фотографии товара.
4. Цена товара, условия доставки и оплаты, [скидки](#) – если есть.
5. Сроки подписания договора.
6. Порядок и сроки возврата товара.

Относительно сроков возврата товара интернет-магазин должен учитывать положения Закона о защите прав потребителей и не может ущемлять права покупателя.

Потребитель, который не может осмотреть товар перед покупкой, наделен правом вернуть ее в течение 7 дней. Магазин не может по своему усмотрению поменять сроки в меньшую сторону: например, предоставить право на возврат в течение 5 дней, иначе это будет считаться нарушением прав потребителя. Но пересмотреть сроки для возврата товара в большую сторону магазин имеет полное право.

Например, некоторые онлайн-магазины в целях повышения качества сервиса устанавливают 30-дневный период для возврата товара.

Важно учитывать, что **если магазин не оповестил покупателя о его праве вернуть товар, то сроки на возврат возрастают до 90 дней**. Во избежание неприятностей крупные интернет-магазины информируют о правилах и сроках возврата в письменной форме при получении товара покупателем. Информация о возврате может быть передана в виде электронного письма, ее можно разместить на [чеке](#) или товарной накладной. Также возможно ознакомление потребителя под подпись курьером.

Если покупатель еще не получил товар, то он в любой момент вправе отказаться от него.

Алгоритм действий: список шагов

Для возврата товара в интернет-магазин покупателю предстоит пройти следующие этапы:

Шаг 1. Определиться с требованиями.

Для получения денежных средств за качественный товар покупателю следует соблюсти следующие условия:

1. Обеспечить сохранность внешнего вида и потребительских свойств товара: не упаковки, а именно внешнего вида. Например, бывшую в носке одежду нельзя вернуть.
2. Сохранить этикетки и [бирки](#).
3. Сохранить прочие документы, подтверждающие факт покупки: товарные накладные, чеки и пр. Но при отсутствии чека – предоставить свидетельские показания.

Если товар является [технически сложным](#), например, необходимо вернуть бытовую технику или телефон, то покупатель может выбрать между возвратом денег или заменой на аналогичный товар. Если товар был качественным, то альтернативы у покупателя те же: замена или возврат денег.

Шаг 2. Оформить требования в виде претензии и направить ее магазину.

Пример заявления на возврат товара обычно можно найти на сайте интернет-магазина. В претензии на возврат товара в [интернет-магазин](#) нужно прописать:

- сведения о руководителе магазина и его наименование;
- сведения о покупателе: ФИО, адрес и телефон;
- сведения о заказе: дата покупки и номер заказа;
- претензии к товару (если есть);
- положения законодательства, которые позволяют вернуть товар;

- требования покупателя (например, вернуть деньги);
- дата и подпись.

Шаг 3. Дождаться проведения экспертизы.

При возврате некачественного товара магазин вправе инициировать проведение экспертизы за свой счет. Если экспертиза докажет наличие вины покупателя в дефекте, то ему предстоит компенсировать расходы на независимую экспертизу.

Сроки обмена товара продлеваются на период проведения экспертизы. Они занимают до 20 дней по [п. 1 ст. 21 Закона о защите прав потребителей](#).

Если у продавца возникли задержки с заменой товара, то, согласно [п. 1 ст. 21 Закона о защите прав потребителей](#), он обязан предоставить иной товар во временное пользование. На предоставление замены у продавца есть три дня после обращения покупателя.

Шаг 4. Получить и заполнить акт о возврате товара.

Когда продавец согласен на возврат, покупателю предстоит оформить акт о возврате или товарную накладную.

Данный документ содержит указание на все обнаруженные при доставке дефекты: царапины, замечания к внешнему виду и функциональности и пр. Он потребуется при возврате товара по причине недостатков для доказательства того факта, что такой товар поступил покупателю с изъянами, а недостатки не стали следствием эксплуатации.

Шаг 5. Обеспечить возврат товара в интернет-магазин.

Покупателю самостоятельно предстоит обеспечить возврат: нанять курьера, отправить товар почтой и пр. Адрес для отправки нужно уточнить в интернет-магазине. При почтовой отправке необходимо оформить опись вложения.

Шаг 6. Получить свои деньги.

Если магазин отказывается в удовлетворении требований потребителя, тот вправе пожаловаться на него в [Роспотребнадзор](#) или потребовать деньги в судебном порядке. В последнем случае покупатель может получить от магазина компенсацию морального вреда и штраф в размере 50% от суммы непогашенных в добровольном порядке требований.

При покупке в интернет-магазине различают еще один способ для возврата денег. Покупатель, который оплатил покупку картой, может сделать чарджбэк или опротестовать платеж в банке. В этом случае покупатель пишет заявление в банк с просьбой опротестовать платеж за покупку. К заявлению необходимо приложить документы, которые подтверждают факт возврата: опись вложения в посылку, копии документов и пр.

Таким образом, **в процессе возврата товара в интернет-магазин могут потребоваться следующие документы:**

1. Претензия или заявление на возврат товара.
2. Документ, который служит подтверждением покупки товара в данном магазине: чеки, счета, электронные платежные документы.
3. Техническая документация на товар (если была).

4. Акт доставки, в котором содержались указания на имеющиеся недостатки в товаре.
5. Упаковка.
6. Памятка или информационный лист с правилами и сроками возврата товара.

Срок и порядок возврата денег покупателю

Независимо от основания возврата товара – является ли он качественным или нет – продавец обязан вернуть деньги покупателю в течение 10 дней после получения требования от клиента (а не после поступления товара к продавцу). **При возврате качественного товара покупатель должен за свой счет компенсировать расходы по доставке**, поэтому возврату подлежит полная стоимость товара – минус доставка.

Возврат денежных средств может быть произведен:

1. На банковскую карту или банковский счет.
2. Наличными из кассы.
3. Почтовым переводом.
4. На электронный кошелек: Вебмани, Яндекс.Деньги, Киви-кошелек (главное, чтобы электронные деньги были разрешены на российской территории).

Перед возвратом продавец должен получить согласие покупателя на возврат денег одним из указанных способов. Все комиссионные за перевод денежных средств продавец должен взять на себя. Если продавец взимает дополнительные комиссии с покупателя за перевод денег, то это незаконно. На совершение подобных действий магазином можно пожаловаться в Роспотребнадзор.

Также магазин не вправе требовать с покупателя возможную сумму убытков, которые магазин понес из-за возвращенного ему товара, либо упущенную выгоду.

Запоминаем

Таким образом, на возврат товара, купленного в интернет-магазине, действуют особые правила. Они отличаются от тех, которые действуют при розничной продаже. При дистанционной продаже отсутствует перечень невозвратных товаров: покупки можно вернуть в течение 7 дней после их получения. Главное, обеспечить сохранность упаковки и внешнего вида товара. В указанные сроки входят выходные и праздники, но отсчет начинается только со следующего дня после покупки. Если продавец не оповещает покупателя о сроках на возврат, то «период охлаждения» для беспрепятственного возврата товара продлевается с 7 дней до 3 месяцев. Возврат денежных средств продавец производит в сроки до 10 дней.