

Как вернуть товар, купленный в Интернет-магазине

В связи с ростом популярности приобретения товаров через площадки маркетплейсов (интернет-магазинов) у потребителя возникает много вопросов о том, какие он права имеет при возврате товара любого качества.

Условия возврата товара, купленного в Интернет-магазине существенно отличаются от товара, купленного в обычном магазине.

Поскольку Интернет-магазин является дистанционным способом продажи, то в отношении такого способа продажи действуют особые правила.

Эти правила регулируются: статьей 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей», а также «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. №612.

Главное правило, которое действует в отношении товаров, купленных в интернете - магазине – это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение 7-и дней после доставки (а также в любое время до момента доставки). Именно так – без объяснения причин, т.е. не надо давать объяснения по поводу расцветки, фасона и т.п., как с товаром из обычного магазина.

Но есть исключение: не принимают назад то, что потеряло товарный вид, товары, имеющие индивидуально-определенные свойства, а также товары из перечня непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих обмену, утвержденного постановлением Правительства РФ № 2463 от 31.12.2020 г., за исключением технически-сложных товаров бытового назначения, автомобилей, мототехники и номерных агрегатов, ювелирных и других изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней.

Как вернуть заказ надлежащего качества?

Следует отметить, что вернуть товар надлежащего качества после его передачи Вы можете в течение семи дней (ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее – Закон).

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Как видите, закон не требует обязательно сохранять чек, поскольку покупатель может подтверждать покупку другими способами (иные документы, штампы на упаковке, электронная переписка, свидетели). Но на практике, во избежание лишних споров лучше завести привычку сохранять чеки.

На сайтах маркетплейсов обычно указано, по каким адресам покупки принимают обратно, обычно это тот же пункт, где была выдача заказов. Привозите товар в указанный пункт вместе заявкой о возврате товара оформленной на маркетплейсе, получаете накладную или акт о возврате товара, ждете деньги.

Что делать, если в товаре обнаружен недостаток?

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18–24 Закона.

При обнаружении недостатков в товаре, если они не были оговорены продавцом, потребитель по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

Для того, чтобы вернуть товар ненадлежащего качества, Вам необходимо зайти в личный кабинет, оформить заявку на возврат, тем самым проинформируете продавца о том, что хотите вернуть товар с недостатками. Далее действуйте в соответствии с инструкцией размещенной на маркетплейсе: если доставлял маркетплейс – то возвращаете в пункт выдачи заказов, если доставлял сам продавец – то отправляете его почтой России или по инструкции продавца.

Совет: настоятельно рекомендуем заиметь привычку проверять любой товар на наличие внешних дефектов в момент доставки.

Если продавец не возвращает деньги?

Здесь как при покупке в обычном магазине. Если договориться с продавцом не получилось – пишите претензию; если продавец не реагирует – нужно обращаться в суд.

Информация подготовлена специалистами отдела информирования и консультирования граждан на основе открытых Интернет-источников.