

# Как вернуть товар в интернет-магазин



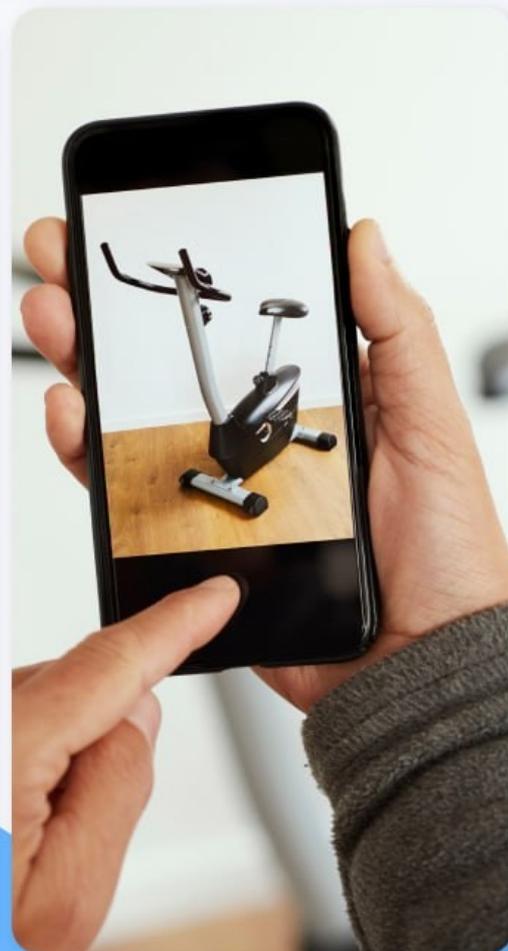
объясняемрф

# Товар не как на фото



**Продавец должен предоставить информацию о товаре**, в том числе о производителе, размере и материале, и приложить фото.

Но снимки и видео не дают полной информации о вещи, поэтому, если она не понравилась или не подошла вам при осмотре, вы имеете право отказаться от покупки сразу же или вернуть её. **Отказ возможен в любой момент до получения.** Возврат — в течение семи дней, а если продавец не указал срок, он увеличивается до трёх месяцев.



# Бракованный товар



## Вы можете:

- заменить его на такой же, но исправный
- получить взамен другую модель
- попросить скидку
- вернуть деньги
- попросить бесплатно устранить брак



## За дефекты товара на гарантии отвечает

**продавец**, если не докажет, что вы неправильно пользовались изделием. Когда гарантии нет, подтверждать брак фактами придётся вам. Например, провести за свой счёт экспертизу и потом взыскать эти деньги с продавца.

Поэтому **вскрывайте и проверяйте товар в присутствии курьера или в пункте выдачи под камерой**. Тогда вас не смогут обвинить в том, что вы сами сломали или подменили вещь.

# Товар не подошёл



Если вы им не пользовались, например не носили одежду, **можете отказаться от покупки**. Даже если вам привёз её курьер.

## Невозвратные товары

По закону **в обычный магазин нельзя сдать невозвратные товары**, например нижнее бельё, парфюмерию или бытовую химию. При онлайн-покупках такое ограничение не действует, потому что вы заказали товар дистанционно и не видели его вживую.

Вы можете отказаться от товара, который в офлайн-магазине считался бы невозвратным, в течение семи дней. А если продавец не указал порядок и сроки возврата, **у вас есть до трёх месяцев**.

# Как сдать товар



**Если курьер или сотрудник ПВЗ не принимает товар**, который вам не подошёл, или ссылается на то, что он невозвратный:

- напишите претензию магазину в свободной форме. Приложите чеки и квитанции
- подпишите акт или накладную — её предоставит продавец
- верните товар — отнесите в пункт выдачи или вызовите курьера. У некоторых площадок услуги курьера платные
- получите деньги за возврат, их начислят в течение 10 дней после подписи акта

Если продавец не идёт на контакт, **обращайтесь с жалобой в Роспотребнадзор или с иском в суд.**



# Платный отказ



**Онлайн-площадки могут устанавливать платный отказ от товара без брака**, так как им нужно возместить расходы на доставку.

Тем не менее, если товар некачественный или не соответствует фото или описанию, продавец должен забрать его **без доплат с вашей стороны**.

Поэтому, если у вас всё-таки спишут деньги, **подайте продавцу письменную претензию** с требованием их вернуть.



# Возврат промокода



Если отказались от товара, при покупке которого использовали промокод, **скидку должны вернуть**.

## **Условия:**

- срок действия промокода не истёк
- вы отказались от всех позиций, к которым он применялся

Если его не вернули, **пишите в техподдержку площадки**. То же правило касается оплаты товара бонусами — их должны начислить обратно.

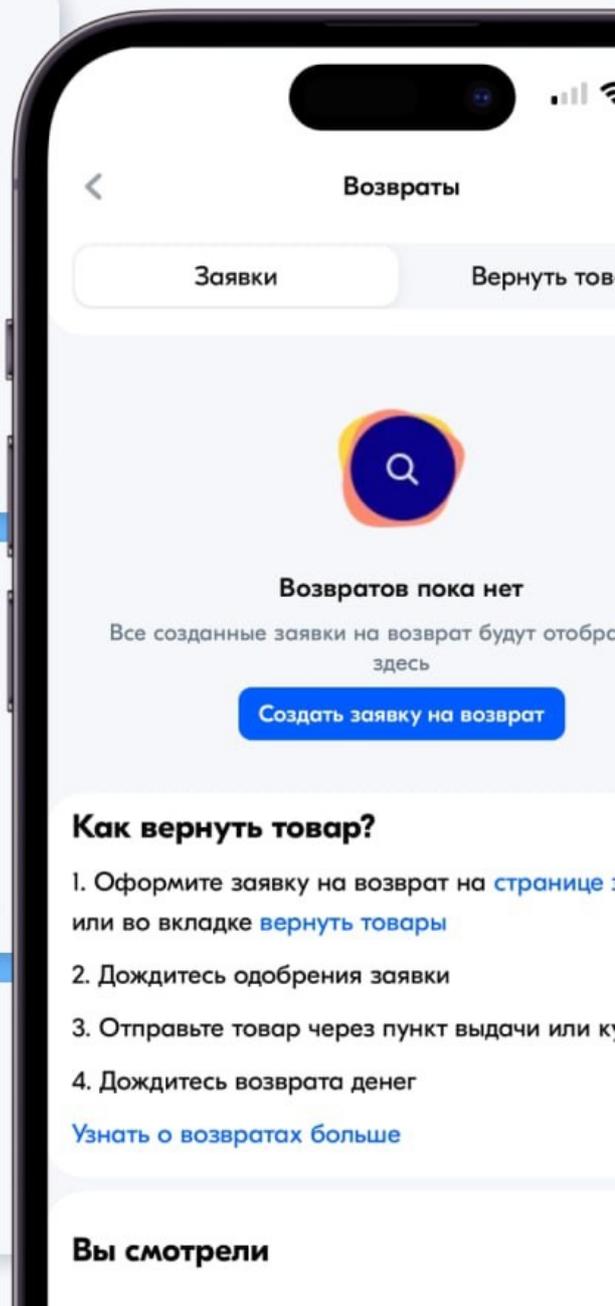
# Не тот товар



Если вам прислали другой товар, а вы не посмотрели заказ при получении, **составьте претензию продавцу**. Её можно направить онлайн, заказным письмом или прийти в офис и передать лично.

Чаще всего на маркетплейсах есть **форма обратной связи и горячие линии**. Обычно там просят прислать подтверждающие фото.

Если с вас списали деньги за доставку, требуйте **компенсировать эту сумму**.



# Товар без упаковки



Если производитель указал на упаковке, что её нужно хранить, **она является частью товара**. Это значит, что вещь без неё сдать не получится.

**В остальных случаях закон не обязывает хранить упаковку.** Покупку можно вернуть и без неё, если вещь сохранилась в том же виде, в котором её прислали.

Тем не менее практика применения закона различными судами различается. Некоторые судьи встают на сторону продавца и разрешают не принимать исправный товар без упаковки, так как его невозможно перепродать. **Таким образом, вы не обязаны хранить упаковку, но лучше это делать до тех пор, пока не решите, оставляете покупку или сдаёте.**



# Куда жаловаться на продавца

Если продавец не откликнулся на вашу претензию, **составьте жалобу в двух экземплярах**. Один должен остаться у вас, второй направьте на юридический адрес площадки.

В случаях, когда это не помогает, **обращайтесь в Роспотребнадзор или суд**.

**Также вы можете подать иск в суд по вашему месту жительства или пребывания либо по адресу организации**. В мировой или районный — зависит от суммы иска, в разных регионах свой порог. Например, в Москве нужно обращаться к мировому судье, если иск не превышает 100 тыс. руб. А если больше — к районному.