**Возврат товара в 2024 году**

Какой товар можно вернуть как некачественный, что делать если продавец отказывает в возврате,— в материале «Ъ».

Возврат товара в магазин — это право, закрепленное в [федеральном законе «О защите прав потребителей»](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/). Согласно документу, клиент может вернуть товар продавцу если изделие имеет брак, не подошло по каким-либо параметрам или у него закончился срок годности.

**В каких случаях можно вернуть товар**

Вернуть покупку продавцу можно в следующих ситуациях:

— купленный товар имеет заводской брак;

— товар не подходит по какому-либо параметру: размеру, форме, фасону, цвету или комплектации;

— у товара истек срок годности.

Продавец имеет право потребовать, чтобы возвращаемый продукт соответствовал следующим критериям:

— предмет не должен входить в список товаров, которые нельзя вернуть после приобретения;

— покупатель должен предоставить кассовый или электронный чек на товар;

— не должен быть испорчен товарный вид предмета;

— покупка не должна быть использована.

**Какие товары не подлежат возврату**

Следующие вещи нельзя вернуть в магазин после покупки:

— предметы личной гигиены;

— лекарственные препараты и предметы для лечения или профилактики заболеваний;

— косметику и парфюмерные изделия;

— товары, цена которых рассчитывается за единицу длины;

— пестициды, бытовую химию, агрохимикаты;

— мебельные гарнитуры;

— мотоциклы, автомобили, велосипеды, а также прицепы к ним и номерные детали;

— прогулочные суда;

— ювелирные украшения с драгоценными металлами;

— предметы, полностью или частично сделанные из полимерных материалов и способные контактировать с пищевыми продуктами;

— продукты швейного и трикотажного производства;

— части гражданского огнестрельного оружия, патроны, инициирующие и воспламеняющиеся вещества;

— технические товары бытового назначения со сроком годности по гарантии не менее одного года;

— питомцев и растения;

— книги, альбомы, календари, буклеты, брошюры и другие непериодические издания.

**Как вернуть товар продавцу**

Процедура возврата товара в магазин отличается в зависимости о того, была покупка совершенна вживую или в режиме онлайн.

**Как вернуть товар, купленный вживую:**

В подобной ситуации покупку можно обменять на другой товар на такую же сумму. В этом случае причину, по которой клиент хочет оформить возврат, указывать не требуется. Если аналогичной вещи в магазине нет, то по договоренности покупатель может забрать ее при поступлении или потребовать обратно свои деньги. Если потребитель хочет вернуть оплату, то он должен написать заявление на возврат, где он указывает причину. Кроме заявления, чтобы вернуть деньги, клиенту понадобится кассовый чек, подтверждающий факт покупки товара, и паспорт.

Товар надлежащего качества можно вернуть в течение двух недель. Если последний день выпадает на выходные, то срок продлевается до следующего рабочего дня. Товар ненадлежащего качества можно вернуть до конца гарантийного срока или срока годности. Исключения составляют технически сложные изделия.

*Жанна Ефимова, юрист, член Московского общества защиты потребителей:*

«Стоит обратить внимание, что в отношении технически сложного товара (холодильники, автомобили и другие товары, вошедшие в перечень технически сложных товаров) потребитель в случае обнаружения в них недостатков вправе отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению только в одном из следующих случаев:

— обнаружение существенного недостатка товара (существенный недостаток — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);

— нарушение установленных законом РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

— невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Требование потребителя о возврате денег продавец обязан удовлетворить в течение десяти календарных дней. Этот срок продавец не вправе нарушать и в случае проведения проверки качества товара.

В случае нарушения установленного законом срока продавец уплачивает потребителю неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки».

**Как вернуть товар, купленный онлайн:**

Оформить возврат товара, купленного через интернет, можно в любой момент, даже до его получения. Необходимо просто позвонить продавцу и заявить, что покупка больше не нужна. Кроме того, для онлайн-торговли не существует списка не подлежащих возврату предметов. Исключения составляют индивидуальные заказы. Например, одежда, сшитая по личным меркам. В иностранных интернет-магазинах для возврата покупки надо ознакомиться с правилами на сайте продавца.

После получения товара, купленного через интернет, его все еще можно вернуть, но уже нельзя обменять на аналогичный, для этого у потребителя есть семь дней. В таком случае клиент должен будет отправить товар обратно, по почте или с помощью курьера и составить заявление на возврат.

После получения заявления продавец может предложить покупателю вернуть деньги наличными, переводом через почту, начислением на карту или банковский счет. Потребитель должен будет предъявить документ, подтверждающий личность. Продавец обязан вернуть деньги в течение десяти дней.

**Как вернуть товар на Озон**

**Когда можно вернуть товар**

Товар можно вернуть при условии, что:

— сохранились товарный вид, заводские пломбы и фабричные ярлыки;

— на нем нет следов использования;

— не повреждена заводская упаковка;

— если это электронное устройство, то вы не устанавливали и не активировали программы;

— сохранились потребительские свойства и не истёк срок годности;

— вы возвращаете весь комплект товаров, например, оба тома для книги в двух томах.

**Как оформить возврат**

Возврат по заказу можно оформить только, когда он имеет статус «Получен». Сделать это можно в личном кабинете на сайте или в приложении маркетплейса. В разделе заказы, необходимо выбрать заказ, далее нажать кнопку «вернуть товары» и выбрать предметы, которые вы хотите отдать обратно. После этого будет нужно заполнить анкету, которую рассмотрят сотрудники маркетплейса. Если заявка будет одобрена, можно будет вернуть товар. Сделать это можно в отделениях OZON, курьером или с помощью Почты России.

**В какие сроки можно вернуть товар, купленный на OZON**

Любой товар при наличии претензий к исполнению заказа можно вернуть в течение трех дней. Исключение составляют зоокорм, живые цветы и ёлки, лекарственные средства, в том числе для животных, ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и камней, сим-карты любых операторов. Их можно вернуть только в течение одного дня.

В течение 30 дней (60 дней с подпиской Premium) можно вернуть товары:

— надлежащего качества, если вам не подошёл размер, вы заказали несколько вариантов на выбор или просто не понравилось, как смотрится товар;

— товары ненадлежащего качества.

**Какие товары можно вернуть только в течение семи дней**

Надлежащего качества:

— мебельные гарнитуры бытового назначения;

— товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

— медицинские изделия.

— авто- и мотозапчасти;

— технически не сложная электроника;

— антиквариат и предметы искусства;

— технически сложные товары.

Любого качества:

— цифровые товары на физическом носителе;

—непериодические издания: книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые издания, календари, буклеты, издания, воспроизведённые на технических носителях информации;

— предметы личной гигиены, например: зубные щётки, расчёски, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны;

— искусственные ёлки;

— чулки, носки, колготки, бельё;

— товары из категории «Готовые проекты».

Если у товара есть гарантийный срок, то оформить возврат можно в течение всего этого срока.

**Как вернуть товар на Вайлдберриз**

Товар можно вернуть только в полной комплектации, со всеми упаковками и наклейками, в неиспользованном состоянии. Сделать это можно с помощью курьера или в пунктах выдачи Wildberries.

**По каким причинам можно вернуть товар**

Вещь можно вернуть в случае если:

— вам не подошел размер, фасон, цвет, длина и подобное;

— оттенок полученного товара отличается от представленного на фотографии на сайте;

— у товара присутствует производственный брак.

**В какой срок можно вернуть товар**

Товар надлежащего качества можно вернуть в течение 14 дней, если при продаже не было заявлено других условий. В случае брака — сдать вещь можно в течение гарантийного срока, установленного производителем. Если такой период не был определен, то вернуть товар можно в течение дух лет.

**Как оформить возврат**

Оформить возврат можно в своем профили на сайте или в приложении Wildberries. Процедура отличается в зависимости от состояния предмета.

Оформить возврат товара надлежащего качества можно в разделе «Покупки», выбрав опцию «Вернуть товар» у неподошедшей вещи, далее нажать кнопку «Оформить возврат» и указать причину. Затем выбрать время и место встречи с курьером или пункт выдачи Wildberries.

Если речь идет о бракованном товаре, то придется воспользоваться функцией «Проверка товара» во вкладке «Обращения» в личном кабинете Wildberries. Будет необходимо сделать заявку и выбрать вещь, которую вы хотите вернуть. Кроме того, потребуется приложить фото или видео, где будет виден брак. Если заявка будет одобрена, товар можно будет вернуть в пункте выдачи.

**Что делать, если продавец отказывает в возврате**

*Жанна Ефимова, юрист, член Московского общества защиты потребителей:*

«Если после заявления продавец не возвращает в десятидневный срок деньги, то потребитель вправе обратиться с иском в суд или по месту нахождения продавца или по месту своего жительства. В исковом заявлении потребитель просит суд взыскать с продавца стоимость товара, а если стоимость товара увеличилась, то и разницу в стоимости, представив в суд подтверждающие документы. Также потребитель вправе заявить требования о взыскании неустойки в сумме исходя из расчета 1% цены товара за каждый день просрочки, моральный вред и штраф в размере 50% суммы, присужденной судом в пользу потребителя. При подаче иска в суд потребители в соответствии с законом "О защите прав потребителей" освобождены от уплаты государственной пошлины».