



## Советы покупателю по возврату товаров надлежащего качества, приобретённых в Интернет-магазине

Специалисты Центра по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» обращают внимание всех покупателей, что в соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей» любой договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю. Если товар не передан в срок, потребитель в праве потребовать: передачи оплаченного товара в установленный им новый срок или возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом. Если срок доставки был оговорён устно, то данная обязанность выполняется в разумный срок или в течение 7 дней со дня напоминания покупателя, что разумный срок истёк. Воспользуйтесь [своими правами](#) и побеспокойте продавца телефонным звонком или электронным письмом, возможно, ситуация разрешится в считанные часы или дни.

Если устные переговоры не привели к результату, необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией. Форму претензии Вы можете найти в сети Интернет или воспользоваться [шаблоном](#), который размещён в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (адрес ресурса <http://zpp.rosпотребнадзор.ru>). Постараться объяснить продавцу свою проблему и решить вопрос, ссылаясь на договорённости с продавцом и российское законодательство (о своих правах можно узнать из [этой памятки](#)).

По возврату товаров надлежащего качества, приобретённых дистанционно (по каталогам, в Интернет - магазинах и т. д.) необходимо знать, что товары, приобретённые дистанционно, можно вернуть, учитывая следующее:

- вы можете сделать это без объяснения причин в любое время до фактического получения товара на руки. Продавец не вправе принуждать вас к получению и выкупу товара, а если вы оплатили покупку заранее – обязан вернуть вам денежные средства (за вычетом расходов на доставку товара от вас обратно продавцу);

- вы можете вернуть товар и после его получения без объяснения причин, даже если в нем отсутствуют недостатки, в течение 7 дней. Продавец также будет обязан вернуть вам деньги (за исключением суммы расходов на доставку товара надлежащего качества обратно).



Вышеуказанное правило применяется и в отношении товаров, входящих в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утверждённый Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

Обратите внимание, что, если продавец в момент доставки товара не предоставил в письменной форме информацию о порядке и сроках его возврата, вы можете отказаться от товара в течение более длительного срока – 3 месяцев с момента получения.

Если вы заказали, но ещё не получили товар, просто отмените заказ на сайте продавца или электронной торговой площадки (маркетплейса); денежные средства продавец обязан вернуть в течение десяти дней.

**В каких случаях нельзя вернуть товар надлежащего качества, купленный дистанционно:**

- возврат исправного товара, приобретённого дистанционно, невозможен в тех случаях, когда по причине небрежного отношения покупателя товар утратил свои потребительские свойства или товарный вид. Однако следует отметить, что нарушение упаковки товара не является основанием отказать покупателю в возврате денег;

- возврат исправного товара, приобретённого дистанционно, также невозможен, если этот товар не может быть использован кем-то другим, кроме покупателя. Это касается случаев покупки товаров с индивидуально-определенными свойствами, то есть изготовленных на заказ для конкретного покупателя по предложенным эскизам, замерам и т. д.



Если покупка оплачена банковской картой, но продавец в установленный срок не передал товар, не выходит на связь или уклоняется от общения, держатель карты может обратиться в кредитную организацию с просьбой вернуть деньги по спорной транзакции. Дальнейшее разбирательство проводит банк и платёжная система VISA или MasterCard.

Если решить проблему с продавцом не удалось, но закон на Вашей стороне, помните, что обращение в суд в 8 случаях из 10 приводит к положительному результату. В соответствии с Правилами продажи товаров по договору розничной купли - продажи от 31.12.2020г. № 2436, при дистанционном способе продажи, продавец юридическое лицо, обязан указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона, а продавец индивидуальный предприниматель, обязан указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Обращайте внимание на информацию о продавце ещё в процессе изучения ассортимента предлагаемых товаров. Желаем приятных покупок!

**За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:**

— в Общественную приёмную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;

— в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; E-mail: [zpp.center@yandex.ru](mailto:zpp.center@yandex.ru)



— на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).