

БЫТ, ЖКХ И ПОТРЕБИТЕЛИ · ПОКУПКИ ОНЛАЙН

Как вернуть онлайн-покупку: сроки, ловушки магазинов и шаблоны претензий

Закон РФ «О защите прав потребителей» ст. 12, 13, 15, 18, 22, 23, 26.1 · ГК РФ ст. 395 · постановления Правительства № 924 от 10.11.2011 и № 2463 от 31.12.2020 · Актуально на октябрь 2026

Как пользоваться этим листом

Сначала определите случай: товар в порядке и вы передумали — раздел 1 и шаблон № 1. Товар с недостатком — раздел 2 и шаблон № 2. У них разные сроки и разные деньги сверху. Перепутаете — получите законный отказ.

Кому писать

Претензию направляйте **продавцу**. На маркетплейсе это часто сторонняя компания или ИП — их данные есть в карточке товара или заказа. Площадке пишите, если она сама продавец или если вы оплатили заранее, а товар не доставили (п. 2.1 ст. 12). Претензия только площадке не запускает 10 дней для продавца.

1. Товар в порядке — передумали

✓ До получения — в любой момент

П. 4 СТ. 26.1

Просто откажитесь от заказа.

✓ После получения — 7 дней

П. 4 СТ. 26.1

Если при доставке не дали письменно порядок и сроки возврата — 3 месяца.

✓ Деньги — 10 дней со дня требования

П. 4 СТ. 26.1

Срок идёт со дня, когда вы предъявили требование, а не когда продавец получил товар. Продавец вправе удержать свои расходы на доставку товара от вас — это законно.

✓ «Невозвратный» перечень не работает

ПП № 2463

Перечень невозвратных товаров (бельё, косметика, техника) — для покупок в магазине. На покупку онлайн он не распространяется.

✗ Сделан под вас — можно не принять

П. 4 СТ. 26.1

Товар с индивидуальными свойствами, который может использовать только этот покупатель.

Неустойки 1 % здесь нет. За просрочку при отказе «передумал» в суде просят проценты по ст. 395 ГК, штраф 50 % и моральный вред. Не вписывайте 1 % в шаблон № 1.

Сохраните товарный вид, ярлыки, комплектацию. Чека нет — подойдут заказ в личном кабинете, выписка, СМС.

2. Товар с недостатком

✓ Выбор за вами

СТ. 18

Вернуть деньги, обменять, отремонтировать, уменьшить цену.

✓ Деньги — 10 дней, затем 1 % в день

СТ. 22, 23

Неустойка 1 % цены за каждый день просрочки. В суде плюс штраф 50 % и моральный вред (ст. 13, 15).

! Техника — 15 дней

ПП № 924

Смартфоны, ноутбуки, крупная бытовая техника. Вернуть или обменять — в 15 дней с передачи. Позже — только если недостаток существенный, нарушен срок ремонта или товар не работал больше 30 дней в году гарантии.

! Кто доказывает

П. 6 СТ. 18

Гарантия идёт — доказывает продавец, он же проводит проверку и экспертизу. Гарантии нет или она кончилась — вы доказываете, что недостаток был до передачи. Экспертизу сначала оплачиваете вы.

Вернуть деньги только на расчётный счёт магазин не вправе навязать. Укажите в претензии способ: карта, СБП, реквизиты.

Шаблон № 1. Отказ от товара надлежащего качества

Продавцу _____ (наименование,
ИНН, адрес из карточки заказа)
от _____ (ФИО), телефон
_____, e-mail _____

Требование о возврате денег

Я заказал(а) дистанционно _____, заказ № _____ от _____, стоимость _____ руб.
Товар получен _____.

На основании п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» отказываюсь от товара. Товарный вид, потребительские свойства и комплектность сохранены. Прошу принять товар и в течение 10 дней со дня предъявления требования вернуть _____ руб. на _____ (карта, СБП, реквизиты).

Приложения: подтверждение заказа и оплаты, фото товара и комплектации.

Дата _____

Подпись _____

Шаблон № 2. Возврат денег за товар с недостатком

Продавцу _____ (наименование,
ИНН, адрес)
от _____ (ФИО), телефон
_____, e-mail _____

Претензия

По заказу № _____ от _____ я получил(а) _____ стоимостью _____ руб. _____
обнаружен недостаток: _____.

На основании ст. 18 и 22 Закона РФ «О защите прав потребителей» требую в течение 10 дней вернуть _____ руб. на _____. Прошу сообщить порядок передачи товара для проверки качества.

При просрочке потребую неустойку 1 % цены за каждый день (ст. 23), штраф 50 % (п. 6 ст. 13), компенсацию морального вреда и судебные расходы.

Приложения: фото и видео недостатка, подтверждение заказа и оплаты, переписка.

Дата _____

Подпись _____

Отправьте через чат продавца с сохранением переписки, по e-mail из оферты или письмом с описью. Сохраните доказательство даты отправки.

Чего не делать

- ✗ Не пишите только маркетплейсу, если продавец — другая компания.
- ✗ Не ждите, пока продавец получит товар: 10 дней уже идут.
- ✗ Не требуйте 1 % неустойки за возврат «передумал».
- ✗ Не пропускайте 15 дней по технике.

КОДОВОЕ СЛОВО

ВОЗВРАТ26

Напишите его боту @labpravabot — пришлём этот лист и разберём вашу ситуацию.

Телефон +7 (499) 390-60-21 · labprav.ru

Магазин не возвращает деньги за заказ? Напишите в Telegram @labpravabot, что купили, когда и что ответил продавец, — скажем, какое требование заявить и с какого дня идёт просрочка.

Нужен разбор вашего случая: письменная консультация юриста — правовая позиция, перечень документов и план действий по шагам. Заключение остаётся у вас. Запись по телефону +7 (499) 390-60-21.