

# Как вернуть товар в интернет-магазин, полученный по почте



Совершить покупку в интернет-магазине в настоящее время достаточно просто. Но, как и в ситуации с обычными покупками, иногда возникает желание или необходимость вернуть покупку обратно в магазин по ряду причин.

Если речь идет об оффлайн-торговле, то большинство покупателей знают, что для осуществления возврата нужно обратиться к продавцу и написать заявление о желании вернуть или обменять изделие.

А как происходит этот процесс при дистанционных покупках, знает далеко не каждый покупатель. Именно этот вопрос мы и рассмотрим в данной статье.

## Как можно осуществить процедуру возврата продукции, приобретенной через интернет?

***Как правильно запустить процесс возврата покупки в интернет-магазине?***

- Если вы получили свою покупку посредством почты, то думать о том вернуть или не вернуть изделие вам придется уже после оплаты посылки. Чаще всего оплата происходит или на сайте интернет-магазина или наложенным платежом в почтовом отделении.
- Если вы решили вернуть покупку в магазин, то первым делом свяжитесь с менеджерами, занимающимися подобными вопросами. Обычно для этого используются чаты сайта, электронная почта, указанная в контактах для связи на

сайте магазина, или телефонный звонок.

- Имейте в виду, что без предварительной договоренности с магазином, отправлять покупку назад наложенным платежом нельзя. При такой ситуации продавец не может оценить правомерность вашего требования о возврате денег.
- В посылке, в которой вы получили покупку, должно быть вложено заявление о возврате. Заполните его и положите вместе с чеком об оплате, в посылку.
- Отправьте посылку по почте на адрес магазина. Оформите это почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении.
- Магазин получит вашу «бывшую» покупку, и если соблюдены все требования, то вернет деньги. Обычно возврат происходит с помощью почтового перевода на указанные в заявлении ФИО.

### **Кто должен оплачивать расходы на возврат**

***Когда покупатель вернул товар в магазин, могут возникнуть вполне логичные вопросы:***

- можно ли учитывать расходы на возврат в учете?
- за чей счет должна происходить пересылка (например, почтовые расходы при пересылке от покупателя продавцу)?

Интернет магазин занимается розничной торговой деятельностью через почтовые отделения связи.

**Важно! Согласно п.1 ст.252 НК расходы на пересылку должны иметь экономическое обоснование и должны быть направлены на получение дохода, а так же документально подтверждены. Документы об оплате почтовых расходов, которые будут считаться подтверждающими, можно получить непосредственно в почтовом отделении.**

На основании п.18 ст.346.16 НК почтовые расходы принимаются на УСН. Если система налогообложения общая, то эти расходы относятся к «прочим» расходам, связанным с производством и реализацией. Подробнее об этом можно почитать в пп.25 п.1

От причин возврата зависит, кто из сторон будет оплачивать связанные с доставкой расходы.

Если речь идет о товаре надлежащего качества, то обратную доставку будет оплачивать покупатель. Если возвращается товар ненадлежащего качества, ошибочного ассортимента или не в том количестве, как заявлено в описании на сайте магазина, то возникает иная ситуация. Сначала покупатель отправляет вещь в интернет-магазин за свой счет, а затем интернет-магазин возвращает затраты на пересылку в полном объеме.

### ***О возврате денег покупателю***

- Если вы продавец и получили от покупателя товар назад, то обязательно составьте акт возврата. Проследите, чтобы этот акт подписал руководитель или участники комиссии, если таковая была создана. В акте опишите итоги осмотра возвращаемого изделия.
- Если товар вернулся к вам с нарушенным товарным видом, на нем видны следы использования, срезаны бирки и т.д., то сразу же сделайте фотографии. В дальнейшем приложите их к акту возврата.
- Сделайте все по правилам и тогда у вас возникнут законные основания отказать покупателю в возврате денег за это изделие, а если дело дойдет до суда, то у вас на руках будут все нужные доказательства, подтверждающие вашу правоту.
- Вернуть деньги клиенту вы должны не позднее чем через 10 дней с момента получения требования о возврате от покупателя. Это требование должно быть вложено покупателем в посылку и на нем должна быть указана дата составления.

Как осуществить возврат денег покупателю?

***Как правило, используются 2 способа возврата денег:***

- На банковскую карту или счет, с которого было совершено списание средств за покупку.
- С помощью почтового перевода на адрес покупателя.

В целом, процедура по возврату товара при дистанционной торговле похожа на аналогичную процедуру при обычном шопинге, но есть между ними одна существенная разница.

Речь идет о сроках возврата товара. В случае приобретения покупки дистанционно, срок возврата будет составлять 7 дней. Этот временной отрезок закреплён в пункте 4 ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей».

В том же законе пункт 4 статьи 26.1 даёт покупателю право отказаться от изделия в любой момент до его получения. Никаких объяснений при этом со стороны потребителя не требуется.

**Важно! Если продавец забыл вложить в посылку с покупкой памятку о порядке и сроках возможного возврата изделия хорошего качества, то срок для возврата автоматически увеличивается с 7 дней до 3 месяцев.**

Эта информация может быть предоставлена не только в виде памятки покупателю. Её можно указать на чеке, накладной, на обратной стороне акта приема-передачи или ином документе.

***О чем еще обязательно должно быть написано в данном документе:***

- об адресе продавца,
- о режиме его работы,
- о максимальном сроке для возврата,
- об обязательном сохранении внешнего вида и свойств товара,
- должен быть документ, подтверждающий фактическую продажу товара, с указанием суммы приобретения и порядка, в котором будет совершен возврат денег.

Если отсутствует хотя бы один из вышеперечисленных пунктов, то срок возврата так же автоматически увеличивается с 7 дней до 3

месяцев.

Если упаковка от товара отсутствует, то ни продавец, ни производитель, не имеют права отказывать покупателю в возврате. В ФЗ «О защите прав потребителей», в статье 18, есть достаточно четкие указания по этому поводу, которые гласят, что сохранность упаковки товара не входит в обязанности покупателя. В данном случае интернет-магазин не является исключением.

Если вы купили некачественное изделие и хотите вернуть его продавцу, то вернуть вы обязаны и основное изделие, и его комплектующие части, и относящиеся к нему принадлежности. Список можно уточнить в инструкции, заглянув в раздел «Комплектация товара».

Исключение составляют упаковка и быстроизнашивающиеся принадлежности, которые приходят в негодность в процессе эксплуатации. К ним относятся различные пакеты, всевозможные конверты, пластиковые скрутки и т.п.