

Как вернуть товар ненадлежащего качества, приобретенный дистанционно

Если покупатель получил товар с браком, повреждением или недоукомплектованный, то он имеет право на возврат. Это правило распространяется как на обычные покупки в розничных точках, так и на заказы через интернет.

По закону (ст. 18 и 19 ЗоЗПП) **покупатель может выбрать одно из требований:**

- вернуть товар и получить деньги;
- потребовать замену на аналогичный товар той же или другой марки;
- потребовать устранить брак за счет продавца, если это возможно;
- получить скидку на товар с недостатком.

Срок обращения — до двух лет с момента покупки, если не указан гарантийный срок. В нашем случае гарантийный срок указан на упаковке Кофе.

Если на товар установлена гарантия, вернуть его можно в течение всего гарантийного срока. По истечении этого времени покупатель тоже может подать претензию, но обязан доказать, что брак был изначально, например с помощью экспертизы.

Обязанности продавца:

- Возврат проводится через кассу, оформив чек возврата прихода.
- Продавец обязан вернуть деньги в течение 10 календарных дней после получения письменного требования (ст. 22 ЗоЗПП).
- Расходы на доставку товара обратно — на стороне продавца (ст. 18 ЗоЗПП). Однако если экспертиза докажет, что товар был испорчен покупателем, продавец вправе требовать с него компенсацию расходов на экспертизу и обратную доставку (ст. 22 ЗоЗПП).
- Важно правильно оформить все документы: сохранить заявление клиента, копии чеков и акты приема. Это поможет избежать вопросов при проверках и защитить бизнес в случае спора.