

подтверждающим документом может быть выписка по банковскому счету потребителя, содержащая сведения о получателе платежа, перечисленной сумме и иные сведения, позволяющие идентифицировать покупку;

2) товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых он может быть использован исключительно вами.

Шаг 2. Обратитесь к продавцу для возврата ему товара

В первую очередь ознакомьтесь с информацией о порядке возврата товаров, переданной вам продавцом в момент доставки товара или размещенной на официальном сайте продавца. В составе такой информации часто содержится образец (бланк) заявления о возврате товара, а также указываются способы его представления продавцу, а также способы возврата товара.

При возврате покупателем товара должна быть составлена накладная или акт о возврате товара. Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата уплаченной им суммы ([п. 33 Правил N 612](#)).

Целесообразно при подаче заявления и возврате товара пользоваться способами, которые позволят вам (например, в случае судебного спора) подтвердить обращение к продавцу. Например, это может быть возврат через курьера или пункт самовывоза (выдачи) товара, пересылка отправления по почте с уведомлением о вручении и описью вложения ([пп. "б" п. 10 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234](#)).

Шаг 3. Получите денежные средства, уплаченные за товар

При возврате товара продавец обязан вернуть вам денежные средства, за исключением расходов продавца на доставку возвращенного вами товара, не позднее 10 дней со дня предъявления указанного требования ([п. 4 ст. 26.1 Закона N 2300-1](#); [п. 21 Правил N 612](#)).

Если возврат суммы, уплаченной покупателем, осуществляется не одновременно с возвратом им товара, указанная сумма возвращается продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов ([п. 34 Правил N 612](#)):

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;