TOTOLAW

ЧЕК-ЛИСТ · 14.11.2026

Как вернуть товар и деньги, пошаговый чек-лист покупателя

6 этапов | **35** шагов | сроки и нормы закона | полная версия

14
дней
на обмен исправного товара в магазине, не считая дня покупки

7
дней
на отказ от исправного товара, купленного в интернете, после получения

15
дней
на возврат денег за технически сложный товар при любом недостатке

10
дней
на возврат денег за товар с недостатком со дня требования

Как пользоваться

Идите по этапам сверху вниз и ставьте отметку в окошке, когда шаг сделан. Шаги с пометкой **Если ...** нужны только в указанной ситуации, остальные пропустите.

Личный список под вашу ситуацию можно собрать на сайте, ссылка и QR-код в конце.

Маршрут по этапам

1. **Проверьте, можно ли вернуть товар** — 14 шагов
2. **Соберите доказательства покупки** — 4 шага
3. **Предъявите требование продавцу** — 8 шагов
4. **Проверка качества и экспертиза** — 2 шага
5. **Следите за сроками ответа** — 4 шага
6. **Если деньги не вернули** — 3 шага

Главное. Сохраняйте упаковку, чек, снимки заказа и копии всех претензий, а сроки считайте от дня покупки или получения товара.

ЭТАП 1

Проверьте, можно ли вернуть товар

- [ ] **Проверьте, нет ли товара в перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, которые не подлежат обмену**

  до обращения в магазин | Покупка в магазине, Товар исправен, До 7 дней или 8-14 дней

  С 1 сентября 2026 года действует новый перечень, его утвердило постановление Правительства от 30.05.2026 № 657 вместо прежнего № 2463. Откройте текст постановления и найдите в нём свою категорию товара. Если товар есть в перечне, исправную вещь магазин может не менять и не принимать обратно.

  ст. 25 ЗоЗПП; ПП РФ от 30.05.2026 № 657

- [ ] **Проверьте, не сделан ли товар под ваш индивидуальный заказ, которым больше никто не сможет пользоваться**

  до заявления об отказе | Покупка в интернет-магазине или Покупка на маркетплейсе, Товар исправен

  От исправного товара с индивидуальными свойствами, например сшитого по вашим меркам или с нанесённым именем, отказаться при покупке через интернет нельзя. Всё остальное закон разрешает вернуть без объяснения причин.

  п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП

- [ ] **Не пользуйтесь товаром и сохраните упаковку, пломбы и фабричные ярлыки**

  сразу | Товар исправен

  Исправный товар принимают обратно, только если сохранены его товарный вид и потребительские свойства. Примерить вещь можно, носить уже нельзя.

  п. 1 ст. 25 ЗоЗПП; п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП

- [ ] **Обратитесь в магазин с исправным товаром не позднее 14 дней, не считая дня покупки**

  14 дней, не считая дня покупки | Покупка в магазине, Товар исправен, До 7 дней или 8-14 дней

  Закон даёт право обменять исправный товар на аналогичный, если он не подошёл по форме, размеру, фасону, расцветке или комплектации. Деньги возвращают, если подходящей замены в продаже нет.

  ст. 25 ЗоЗПП

- [ ] **Если 14 дней уже прошли, спросите магазин, не примет ли он товар добровольно по своим правилам**

  как можно скорее | Покупка в магазине, Товар исправен, Больше 14 дней, в гарантии или Гарантии нет или истекла

  После 14 дней закон уже не обязывает магазин менять или забирать исправный товар. Многие сети сами дают на возврат больше времени, посмотрите правила на чеке или на сайте магазина.

  ст. 25 ЗоЗПП

- [ ] **Осмотрите товар ещё раз, и если найдёте брак, предъявляйте требования о недостатке, для них свои сроки**

  в течение гарантийного срока | Товар исправен, Больше 14 дней, в гарантии или Гарантии нет или истекла

  Срок на возврат исправной вещи короткий, а требования о недостатке можно заявить в течение гарантийного срока, а если гарантии нет, в пределах двух лет. Если брак есть, пройдите чек-лист заново и выберите вариант с недостатком.

  п. 1 ст. 19 ЗоЗПП

- [ ] **Заявите продавцу об отказе от товара в течение 7 дней после того, как получили его**

  7 дней после получения | Покупка в интернет-магазине или Покупка на маркетплейсе, Товар исправен, До 7 дней

  До получения от заказа можно отказаться в любой момент. После получения у вас есть 7 дней, причину объяснять не нужно.

  п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП

- [ ] **Проверьте, дали ли вам при доставке письменные сведения о порядке и сроках возврата товара**

  3 месяца после получения, если сведений не было

  Покупка в интернет-магазине или Покупка на маркетплейсе, Товар исправен, 8-14 дней или Больше 14 дней, в гарантии или Гарантии нет или истекла

  Если таких сведений в письменной форме при доставке не было, отказаться от исправного товара можно в течение трёх месяцев с момента, когда вы его получили. Если сведения были и 7 дней прошли, продавец по закону уже не обязан забирать исправный товар.

  п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП

- [ ] **Найдите свой товар в перечне технически сложных товаров, от этого зависит, когда можно требовать возврата денег**

до претензии | Товар с недостатком, Сложность товара не проверена

Перечень утверждён постановлением Правительства от 10.11.2011 № 924. Если товара в нём нет, действуют общие правила о недостатках.

п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; ПП РФ от 10.11.2011 № 924

- [ ] **Если товар технически сложный, требуйте возврата денег или замены в течение 15 дней со дня, когда вы его получили**

15 дней со дня передачи товара

Товар с недостатком, Технически сложный товар или Сложность товара не проверена, До 7 дней или 8-14 дней

В эти 15 дней основанием для возврата денег или замены служит любой недостаток. Если вы получили товар ровно 15 дней назад, сегодня последний день.

п. 1 ст. 18 ЗоЗПП

- [ ] **Если товар технически сложный и 15 дней прошли, проверьте, есть ли у вас основание вернуть деньги или заменить его**

в течение гарантийного срока

Товар с недостатком, Технически сложный товар или Сложность товара не проверена, Больше 14 дней, в гарантии

После 15 дней вернуть деньги или заменить технически сложный товар можно в одном из случаев:

- недостаток существенный, то есть неустранимый, слишком дорогой или долгий в устранении, обнаруживается много раз или возвращается после ремонта;
- продавец нарушил срок ремонта;
- в каждом году гарантии товар больше 30 дней в сумме не работал из-за ремонта разных недостатков.

В остальных случаях можно требовать бесплатного ремонта.

п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; преамбула ЗоЗПП

- [ ] **Если товар не из перечня технически сложных, выберите одно требование из закона, например вернуть деньги или заменить товар**

в течение гарантийного срока

Товар с недостатком, Обычный товар или Сложность товара не проверена, До 7 дней или 8-14 дней или Больше 14 дней, в гарантии

При недостатке, о котором продавец не предупредил, вы сами выбираете одно из требований:

- замена на такой же товар;
- замена на товар другой марки с перерасчётом цены;
- уменьшение цены;
- бесплатный ремонт или оплата вашего ремонта;
- возврат денег.

Отдельно можно требовать возмещения убытков.

п. 1 ст. 18 ЗоЗПП; п. 1 ст. 19 ЗоЗПП

- [ ] **Проверьте, прошло ли два года со дня, когда вы получили товар**

2 года со дня передачи товара | Товар с недостатком, Гарантии нет или истекла

Если гарантию не устанавливали, требования о недостатках можно предъявить, когда недостаток нашли в разумный срок, но в пределах двух лет. Если гарантия была меньше двух лет и уже истекла, требования тоже можно предъявить в пределах двух лет, но доказать, что недостаток возник до передачи товара, придётся вам.

п. 1 и 5 ст. 19 ЗоЗПП

- [ ] **Если два года прошли, а недостаток существенный, предъявите изготовителю или импортёру требование о бесплатном ремонте**

  в течение срока службы, а если его нет, 10 лет · Товар с недостатком, Гарантии нет или истекла

  Это требование можно заявить в пределах срока службы товара, а если его не установили, в течение 10 лет со дня передачи. Доказать, что недостаток возник до передачи, нужно вам. Если ремонт не сделали за 20 дней или недостаток неустраним, можно потребовать замены или вернуть товар изготовителю за деньги.

  п. 6 ст. 19 ЗоЗПП

ЭТАП 2
Соберите доказательства покупки

- [ ] **Найдите кассовый или электронный чек, а если его нет, выписку по карте, переписку или свидетелей покупки**

  до обращения к продавцу

  Без чека продавец не вправе отказать в требованиях о недостатке товара. При возврате исправной вещи покупку подтверждают другими доказательствами, например банковской выпиской, а в магазине и показаниями свидетелей.

  п. 5 ст. 18 ЗоЗПП; п. 1 ст. 25 ЗоЗПП; п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП

- [ ] **Сохраните скриншоты заказа, карточки товара с описанием и переписки с продавцом**

  лучше в тот же день · Покупка в интернет-магазине или Покупка на маркетплейсе

  Карточку товара продавец может изменить или удалить. Снимки экрана с датой покажут, что именно вам обещали и кто продавец.

- [ ] **Снимите недостаток на фото и видео и запишите, когда и при каких условиях вы его заметили**

  сразу после обнаружения · Товар с недостатком

  Эти записи пригодятся при проверке качества и экспертизе, если продавец скажет, что вы сами повредили товар.

- [ ] **Найдите гарантийный талон или срок гарантии в документах и описании товара**

  до претензии · Товар с недостатком

  Гарантийный срок считается со дня передачи товара, а при покупке с доставкой со дня доставки. Если товар нужно было установить или собрать силами продавца, гарантия не идёт, пока он этого не сделал.

  п. 2 ст. 19 ЗоЗПП

ЭТАП 3
Предъявите требование продавцу

- [ ] **Посмотрите в карточке товара, кто продавец, маркетплейс или другая компания**

  до заявления · Покупка на маркетплейсе

  С 1 октября 2026 года действует закон о платформенной экономике № 289-ФЗ. В карточке товара указывают сведения о продавце и то, что оператор площадки сам товар не продаёт, если только он не продаёт его от своего имени. Требования предъявляют продавцу.

  Федеральный закон от 31.07.2025 № 289-ФЗ

- [ ] **Напишите заявление об обмене товара, а если подходящей замены нет в продаже, потребуйте вернуть деньги**

  в пределах 14 дней | Покупка в магазине, Товар исправен, До 7 дней или 8-14 дней

  Если аналогичного товара в продаже нет, можно договориться об обмене, когда он появится, или отказаться от покупки. Тогда деньги должны вернуть в течение 3 дней со дня, когда вы отдали товар.

  ст. 25 ЗоЗПП

- [ ] **Направьте продавцу заявление об отказе от товара с просьбой вернуть деньги и укажите реквизиты для перевода**

  в пределах срока на отказ | Покупка в интернет-магазине, Товар исправен

  Подойдёт форма на сайте магазина, письмо на электронную почту продавца или заказное письмо. Сохраните подтверждение отправки.

  п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП

- [ ] **Оформите отказ от товара в личном кабинете маркетплейса или направьте заявление продавцу напрямую**

  в пределах срока на отказ | Покупка на маркетплейсе, Товар исправен

  Правила продажи товаров из постановления № 657 обязывают продавца и владельца площадки сообщать покупателю, как направить претензию. Сохраните номер заявки и снимки экрана.

  п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП; ПП РФ от 30.05.2026 № 657

- [ ] **Отправьте исправный товар продавцу почтой или курьером, если не можете отнести его в пункт приёма**

  после заявления об отказе | Покупка в интернет-магазине или Покупка на маркетплейсе, Товар исправен

  Конституционный суд в постановлении от 17.02.2026 № 7-П разрешил возвращать купленный дистанционно товар тоже дистанционно, любым способом, при котором продавец сможет проверить его состояние при получении. Почтовые расходы оплачиваете вы, и если посылку повредят по дороге, отвечать тоже вам. Попросите у продавца адрес для отправки.

  Постановление КС РФ от 17.02.2026 № 7-П

- [ ] **Напишите продавцу претензию, укажите недостаток и одно выбранное требование**

  как только нашли недостаток | Товар с недостатком, Покупка в магазине или Покупка в интернет-магазине

  В претензии укажите дату покупки, товар, цену, недостаток и что вы требуете. Требование о замене или возврате денег можно предъявить и изготовителю или импортёру.

  п. 1-3 ст. 18 ЗоЗПП

- [ ] **Подайте претензию продавцу через маркетплейс, площадка обязана дать для этого техническую возможность**

  как только нашли недостаток | Покупка на маркетплейсе, Товар с недостатком

  Если вы требуете вернуть деньги, оператор площадки должен дать возможность получить их через площадку. Если заказ доставлял маркетплейс, он должен дать возможность вернуть товар продавцу. Договор площадки с продавцом может разрешать сдать товар на замену или ремонт через пункт выдачи, тогда площадка сообщит вам об этом.

  п. 3.1 ст. 18 ЗоЗПП

- [ ] **Отдайте бумажное заявление или претензию под подпись продавца на вашем экземпляре или отправьте заказным письмом с описью**

  лучше в день составления | Покупка в магазине или Покупка в интернет-магазине

  С даты, когда продавец получил ваше требование, считаются сроки ответа. Отметка о вручении или почтовая квитанция понадобятся, если дело дойдёт до суда.

ЭТАП 4

Проверка качества и экспертиза

Товар с недостатком

- [ ] **Передайте товар продавцу для проверки качества, если он попросит, и возьмите документ о приёме**

  по запросу продавца

  Продавец обязан принять товар с недостатком и проверить его качество, если это нужно. Крупногабаритный товар и товар тяжелее 5 килограммов продавец забирает и привозит сам и за свой счёт. Попросите сообщить дату и место проверки, закон разрешает вам в ней участвовать.

  п. 5 и 7 ст. 18 ЗоЗПП

- [ ] **Если продавец считает, что вы сами виноваты в поломке, потребуйте экспертизу за его счёт**

  в сроки ответа на требование

  Экспертизу проводят в те же сроки, что установлены для вашего требования. Если эксперт решит, что продавец за недостаток не отвечает, вам придётся возместить ему расходы на экспертизу, хранение и перевозку товара. Заключение можно оспорить в суде.

  п. 5 ст. 18 ЗоЗПП

ЭТАП 5

Следите за сроками ответа

- [ ] **Ждите возврата денег не позже 10 дней со дня, когда вы потребовали их вернуть**

  10 дней со дня требования · Покупка в интернет-магазине или Покупка на маркетплейсе, Товар исправен

  Продавец может удержать только свои расходы на доставку возвращённого товара от вас.

  п. 4 ст. 26.1 ЗоЗПП

- [ ] **Если требуете вернуть деньги или уменьшить цену, ждите ответа не дольше 10 дней со дня претензии**

  10 дней со дня требования · Товар с недостатком

  ст. 22 ЗоЗПП

- [ ] **Если требуете замены, товар должны заменить за 7 дней, при проверке качества за 20 дней, а если нужного товара нет, за месяц**

  7 дней, 20 дней или 1 месяц · Товар с недостатком

  Если замена займёт больше 7 дней, можно потребовать на это время бесплатно похожий товар длительного пользования. Его должны дать за 3 дня, кроме товаров из специального перечня.

  ст. 21 ЗоЗПП

- [ ] **Если выбрали ремонт, договоритесь о сроке письменно, он не может быть больше 45 дней**

  не больше 45 дней · Товар с недостатком

  Без письменного срока недостаток должны устранить незамедлительно, то есть за минимальное время для обычного способа ремонта. На время ремонта можно потребовать похожий товар, его дают за 3 дня. Гарантия продлевается на время, пока товар был в ремонте.

  ст. 20 ЗоЗПП

ЭТАП 6

Если деньги не вернули

- [ ] **Посчитайте неустойку 1% цены товара за каждый день просрочки и добавьте её в повторную претензию**

  со следующего дня после срока | Товар с недостатком

  Неустойку платят за нарушение сроков ремонта, замены и возврата денег за товар с недостатком. С 2026 года она не может быть больше суммы, которую вы заплатили за товар, а суд вправе её уменьшить. Сумму поможет посчитать калькулятор неустойки.

  ст. 23 ЗоЗПП

- [ ] **Подайте жалобу в Роспотребнадзор, если продавец нарушает закон**

  в любой момент

  Роспотребнадзор следит, как продавцы и маркетплейсы соблюдают закон о защите прав потребителей, и может обратиться в суд в интересах потребителя. Вернуть вам деньги своим решением он не может, их взыскивает суд.

  ст. 40 ЗоЗПП

- [ ] **Подайте иск в суд по месту вашего жительства, по адресу продавца или по месту покупки**

  после отказа или молчания продавца

  Если цена иска не больше 1 000 000 рублей, госпошлину платить не нужно. Если больше, платите пошлину только с превышения. Суд также взыщет штраф 50% от присуждённой суммы, если продавец не выполнил требование добровольно. С 2026 года в законе есть исключения, например если требование не выполнили по вине самого покупателя. Подробнее о споре в статье о возврате товара и компенсации.

  ст. 17 ЗоЗПП; п. 6 и 7 ст. 13 ЗоЗПП; п. 3 ст. 333.36 НК РФ

Важные даты и номера

Дата покупки и дата получения товара

Продавец, его адрес или страница на маркетплейсе

Номер чека или заказа и цена товара

Гарантийный срок

Описание недостатка или причина возврата

Дата претензии или заявления и способ отправки

Дата проверки качества или экспертизы

Дата и сумма возврата денег

Мои заметки

Нужна помощь юриста?

Юрист TOTOLAW посмотрит документы и подскажет, что сделать в первую очередь. Первичная оценка ситуации бесплатна. Работаем онлайн по всей России.

+7 (999) 236-77-86

totolaw.ru/servisy/chek-list-vozvrat-tovara/

Онлайн-версия с отметками

Чек-лист носит информационный характер. Администрация сайта totolaw.ru не гарантирует достижение определённого результата, а также полноту и актуальность сведений, поскольку законы и судебная практика меняются. Нормы сверены с законом в редакции на 12.10.2026. Чек-лист не является юридической консультацией, по вашей ситуации обратитесь к юристу.