Как вернуть товар, купленный по акции?



При совершении покупок у потребителей иногда возникает необходимость их возврата продавцу, в том числе и товаров, которые приобретались по акции с предоставлением скидки (дисконта), начислением или списанием бонусных баллов, с получением бонуса – подарка в связи с покупкой.

Главное, что нужно знать потребителю: сам факт покупки товара по акции или скидке не ограничивает потребителя в его законных правах при возврате товара продавцу – потребитель вправе вернуть такой товар на тех же основаниях, что и купленный по полной цене.

Возврат товара, как надлежащего, так и ненадлежащего качества регулируется: Гражданским кодексом РФ, Законом РФ от 07.02.1992г №2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026г. №657 «Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи».

Акции для привлечения потребителей относятся к понятию торгового маркетинга: служат для привлечения большего количества покупателей с целью мотивировать потребителей для покупки конкретных товаров и проводятся по усмотрению продавца. Законодательство не содержит каких-либо специальных условий для возврата акционных товаров, а это значит, что вернуть товар, купленный по акции (или со скидкой), можно на общих основаниях, а именно:

- обнаружен недостаток (товар ненадлежащего качества). В даном случае потребитель вправе требовать замены на аналогичный товар, уменьшения цены, устранения недостатка или возврата денег (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»;
- товар надлежащего качества, но не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Возврат возможен, если аналогичного товара нет в продаже на момент обращения к продавцу для обмена и товар не входит в

перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену (утвержден Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026г. №657).

Кроме того, должны быть соблюдены следующие условия: товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, и фабричные ярлыки, имеется кассовый или товарный чек либо иной документ, подтверждающий оплату. При отсутствии указанных документов потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий. Срок для обращения к продавцу – 14 дней, не считая дня покупки.

При возврате товара, купленного по акции, потребителю должны вернуть ту сумму, которую он фактически уплатил за товар.

Если при покупке товара по акции покупателю был передан бонус в виде подарка, то при возврате акционного товара возвращать подарок он не обязан – ввиду отсутствия такого условия в законодательстве. Поскольку подарки передаются покупателю при покупке тех или иных товаров безвозмездно, то есть в дар, к отношениям сторон (что касается подаренной вещи) применяются нормы Гражданского кодекса РФ о дарении. Из этих норм не следует, что возврат товаров, приобретением которых было обусловлено дарение, является основанием для отмены дарения.

Таким образом, покупатель не обязан возвращать продавцу подарок. Если требование о возврате подарка включено в договор купли-продажи, такое требование является ничтожным так как противоречит нормам Гражданского кодекса РФ.

Возврат списанных бонусных баллов при расторжении договора купли-продажи законом не урегулирован – это остается на усмотрение продавца.

Как оформить возврат: потребитель обращается к продавцу с требованием о возврате или обмене в письменной форме. В заявлении следует указать: наименование продавца, данные потребителя, описание товара и его цену, дату покупки, суть проблемы и конкретное требование (вернуть деньги или обменять на аналогичный товар). Сохранить второй экземпляр претензии с отметкой о вручении

как доказательство обращения. Если продавец не реагирует на законные требования потребителя, спор можно разрешить в судебном порядке .

Обратить внимание!

Если в магазине размещены объявления «Обмен и возврат товара, купленного по акции, не производится», такие объявления незаконны и не могут ограничивать права потребителей, гарантированные действующим законодательством.