

1. Краткая постановка вопроса

Покупатель приобрёл аккумуляторную батарею (далее — АКБ) через интернет-площадку OZON. Товар оказался надлежащего качества, но не подошёл по полярности клемм — то есть фактически не совместим с автомобилем (либо иным устройством) покупателя. Возникает вопрос: возможно ли вернуть такой товар продавцу и получить уплаченные деньги обратно?

Ответ зависит от того, какая ситуация имела место:

1. **Товар исправен, полярность не та — ошибка покупателя** при выборе; оснований для претензий к качеству нет.
2. **Продавец передал АКБ с полярностью, не соответствующей заказанной** или заявленной в карточке товара, — то есть имеет место ненадлежащее исполнение договора.
3. **Маркетплейс или продавец отказывается принимать возврат**, ссылаясь на то, что аккумулятор является технически сложным товаром или входит в перечень невозвратных товаров.

Каждая ситуация имеет самостоятельное правовое регулирование, поэтому рассмотрена ниже отдельно.

2. Правовое регулирование и разбор версий

2.1. Общие правила покупки на OZON: дистанционная продажа

Заказ через маркетплейс OZON представляет собой дистанционный способ продажи товара (ст. 497 Гражданского кодекса РФ, ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Это означает, что к договору применяются специальные правила о возможности потребителя отказаться от товара, которые отличаются от обычной покупки в магазине.

Ключевая особенность — **потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи — в течение 7 дней** без объяснения причин (п. 3 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Если продавец не предоставил покупателю в письменной форме информацию о порядке и сроках возврата в момент доставки, срок увеличивается до 3 месяцев с момента передачи товара (п. 4 ст. 26.1 Закона).

При этом возврат товара надлежащего качества возможен только при условии, что **сохранены его товарный вид, потребительские свойства**, а также документ, подтверждающий покупку (п. 5 ст. 26.1 Закона). Отсутствие

документа не лишает покупателя права ссылаться на другие доказательства (чек электронный, данные личного кабинета, переписка и т.п.).

2.2. Ситуация первая: АКБ исправна, но не подошла полярность (ошибка покупателя)

Это самый частый случай. Аккумулятор технически исправен, он не имеет дефектов. Просто покупатель, выбирая модель, не учёл такой характеристики, как полярность клемм. Здесь нет нарушений со стороны продавца, но дистанционная торговля даёт покупателю право передумать.

Вывод: вернуть АКБ надлежащего качества можно.

Для этого нужно соблюсти следующие условия:

- срок с момента получения товара не превышает 7 дней, либо на товар распространяется более длительный срок возврата, установленный правилами OZON (см. ниже);
- товар не был в эксплуатации: нет следов подключения, царапин на клеммах, механических повреждений, признаков заливки электролита или зарядки;
- сохранены комплектность и товарный вид, включая заводскую упаковку, если её сохранность требуется условиями маркетплейса;
- покупатель готов передать товар продавцу и, как правило, компенсировать расходы на обратную доставку.

2.2.1. Сроки возврата

- **По закону** — 7 дней с момента получения товара (п. 3 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей»). День получения в этот срок не включается, течение срока начинается со следующего дня.
- **По правилам OZON** — маркетплейс в своей публичной оферте обычно предоставляет покупателю право вернуть товар надлежащего качества в течение **30 дней** с даты получения. Этот срок является добровольным расширением прав потребителя по сравнению с законом, поэтому он действует, если иное не установлено для конкретной категории товара в оферте. Пока 30 дней не истекли, возврат возможен на основании договорных условий OZON.
- **3 месяца** — если продавец не предоставил в письменной форме информацию о порядке и сроках возврата в момент доставки (п. 4 ст. 26.1 Закона). На практике OZON включает такую информацию в документы к заказу, поэтому этот срок применяется редко.

2.2.2. Может ли OZON отказать в возврате из-за того, что АКБ — «технически сложный» или «невозвратный» товар?

Здесь необходимо развеять распространённое заблуждение.

Перечень технически сложных товаров, для которых установлены особые правила возврата при наличии недостатков, утверждён постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924. **Аккумуляторные батареи, включая автомобильные, в этот перечень не включены.** Они не относятся ни к транспортным средствам, ни к электроинструменту, ни к бытовой электронике.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утверждён постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (ранее — постановление № 55). В нём указаны, в частности, технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки. Однако правовая позиция, многократно подтверждённая судебной практикой и разъяснениями Верховного Суда РФ, состоит в том, что **этот перечень применяется только к обычному (недистанционному) способу продажи и не ограничивает право потребителя на отказ от товара, купленного через интернет** (постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17). Норма ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» является специальной и не содержит отсылки к перечню невозвратных товаров.

Поэтому продавец не вправе отказать в возврате АКБ надлежащего качества, приобретённой дистанционно, только со ссылкой на то, что это технически сложный товар или что товар входит в перечень невозвратных.

2.2.3. Кто платит за доставку при возврате?

По общему правилу, если возвращается товар надлежащего качества, продавец возвращает уплаченную за товар сумму **за вычетом своих расходов на обратную доставку** товара от потребителя (п. 5 ст. 26.1 Закона). Стоимость первоначальной доставки товара покупателю обычно не возвращается, если иное не предусмотрено правилами маркетплейса. OZON в зависимости от способа возврата может удерживать стоимость обратной пересылки либо предлагать бесплатный возврат при соблюдении условий (например, при возврате в пункт выдачи и при отсутствии нарушения товарного вида). Точные условия необходимо смотреть в оферте OZON на дату возврата.

Практический вывод по ситуации 1: АКБ надлежащего качества можно вернуть в течение 7 дней с момента получения (или 30 дней по правилам OZON), если товар не использовался, сохранены товарный вид, упаковка и комплектация. Покупателю необходимо самостоятельно доставить товар в пункт выдачи OZON (или организовать вывоз), после чего продавец обязан вернуть деньги в течение 10 дней с момента предъявления требования о возврате.

2.3. Ситуация вторая: продавец передал АКБ с полярностью, не соответствующей заказу

Здесь речь идёт уже не о «передумывании» покупателя, а о нарушении условий договора продавцом.

Пример: в карточке товара или в заказе указана полярность «прямая», а фактически доставлена АКБ с «обратной» полярностью; либо покупатель специально заказал АКБ с нужной полярностью, но продавец положил в коробку товар с другой полярностью. Такой товар не соответствует договору, а потому считается товаром ненадлежащего качества (ст. 469, 475 Гражданского кодекса РФ, ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

Вывод: возврат возможен в любом случае, независимо от 7-дневного срока, с полным возмещением расходов.

Потребитель вправе:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы;
- потребовать замены товара на аналогичный с правильной полярностью;
- потребовать соразмерного уменьшения цены.

Такое требование можно предъявить в течение гарантийного срока на АКБ, а если гарантийный срок не установлен — в пределах двух лет со дня передачи товара (п. 1 ст. 19 Закона). Продавец обязан возратить деньги в течение 10 дней со дня предъявления требования (ст. 22 Закона). Расходы на обратную доставку некачественного товара несёт продавец; покупатель вправе также потребовать возмещения своих расходов, если он сам организовал доставку (абз. 6 п. 1 ст. 18 Закона).

Если на АКБ установлен гарантийный срок, а её недостаток (несоответствие полярности) обнаружен позднее 7 дней, продавец может провести проверку качества. Покупатель вправе участвовать в проверке (п. 5 ст. 18 Закона). несоответствие полярности заявленному заказу является существенным, поскольку делает невозможным использование товара по назначению.

Практический вывод по ситуации 2: Если при получении обнаружено, что полярность АКБ не совпадает с заказанной, необходимо сразу зафиксировать это (фото, видео, акт вскрытия, переписка с продавцом) и заявить отказ от договора в связи с передачей товара, не соответствующего договору. Возврат денег должен быть произведён полностью, без удержаний за доставку.

2.4. Исключения и спорные моменты: товар был установлен или использовался

Если покупатель установил АКБ на автомобиль, подключил клеммы, а затем понял, что полярность не подходит, могут возникнуть сложности. Продавец может заявить, что товар был в употреблении и утратил товарный вид, поэтому возврат надлежащего качества невозможен.

Однако сам по себе факт установки не всегда означает утрату товарного вида. Суды исходят из необходимости оценки конкретных обстоятельств:

- Если на клеммах имеются следы затяжки, царапины, потёртости — продавец вправе отказать в приёме возврата либо удержать стоимость восстановления товарного вида. Покупателю будет сложно доказать, что товар не использовался.
- Если установка была произведена аккуратно, без повреждений, а недостаток (неверная полярность) обнаружен сразу после примерки, возврат всё же возможен, но вопрос решается в суде при споре.

В случае, когда полярность не соответствует заказу (ситуация 2), факт установки не лишает покупателя права отказаться от договора, поскольку продавец передал товар с недостатком. Отказ продавца в этом случае будет неправомерен.

2.5. Процедура возврата на OZON и что делать при отказе

Для возврата АКБ, купленной на OZON, рекомендуется следующий алгоритм:

1. Открыть в личном кабинете раздел «Мои заказы» → найти нужный заказ → нажать «Оформить возврат» или «Вернуть товар».
2. Выбрать причину возврата: «Не подошёл товар», «Не подошла полярность» или, если товар не соответствует заказу, — «Обнаружен недостаток / несоответствие».
3. Если система позволяет — выбрать способ возврата: сдать в пункт выдачи OZON или оформить вывоз курьером. Для АКБ, содержащей свинец и

электролит, могут действовать особые правила транспортировки, но пункты выдачи OZON обычно принимают такие товары.

4. Упаковать АКБ в заводскую упаковку (или иную, защищающую товар от повреждений). Приложить документ о покупке (можно копию чека или просто указать номер заказа).
5. Передать товар и дожидаться проверки. По закону деньги при возврате надлежащего качества должны быть перечислены в течение 10 дней после предъявления требования. При возврате товара ненадлежащего качества — также в течение 10 дней, но уже без удержаний.
6. Если OZON или продавец отказывается принимать возврат или не возвращает деньги, необходимо направить письменную претензию продавцу (через чат поддержки OZON, по электронной почте или юридическому адресу продавца). В претензии указать требование, ссылку на ст. 26.1 (или ст. 18) Закона «О защите прав потребителей», срок для ответа 10 дней. Сохранить доказательства направления.
7. Если претензия не удовлетворена, обратиться в суд с иском о защите прав потребителей. Иск можно подать по месту жительства истца, по месту нахождения ответчика или по месту заключения договора (ст. 17 Закона). Потребитель освобождается от уплаты госпошлины (п. 3 ст. 17 Закона). Можно заявить дополнительные требования: неустойка за просрочку возврата денег (1% за каждый день просрочки — ст. 23 Закона), компенсация морального вреда (ст. 15 Закона), штраф 50% от присуждённой суммы за отказ удовлетворить требование в добровольном порядке (п. 6 ст. 13 Закона).

3. Практический вывод

- **Если АКБ не подошла по полярности, но товар исправен и не был в употреблении** — возврат возможен: в течение 7 дней с момента получения на основании ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», а также в течение 30 дней по правилам маркетплейса OZON, если такой срок установлен публичной офертой. Покупатель должен сохранить товарный вид, упаковку и комплектацию. Стоимость обратной доставки может быть удержана продавцом.
- **Если продавец передал АКБ с полярностью, не соответствующей заказанной** — возврат денег возможен независимо от 7-дневного срока, в пределах гарантийного срока или двух лет с момента покупки, на основании ст. 18 Закона. Продавец обязан вернуть деньги в полном объёме и возместить расходы на доставку.

- **Отказ продавца со ссылкой на «технически сложный товар»** неправомерен при дистанционной продаже. Перечень невозвратных товаров к покупкам через интернет не применяется.
- **При отказе OZON или продавца** следует действовать через претензию и суд, используя механизмы защиты прав потребителей.

Итог: в большинстве случаев АКБ, купленную на OZON, вернуть можно, если правильно определить основание возврата и соблюсти сроки. Однако чем раньше покупатель заявит о возврате, тем меньше риск получить отказ из-за утраты товарного вида.

4. Список использованных нормативных источников

1. Гражданский кодекс РФ (часть вторая): статья 497.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»: статьи 13, 15, 17, 18, 19, 22, 23, 25, 26.1.
3. Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров, не подлежащих обмену и возврату...» — раздел о дистанционной продаже, перечень невозвратных товаров (в части, не применяемой к дистанционной торговле).
4. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров».
5. Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей».
6. Публичная оферта о продаже товаров на базе OZON (размещена на официальном сайте OZON.ru), разделы о возврате товаров надлежащего качества.