

## Основания возврата товара, приобретенного дистанционным способом



В настоящее время широкое распространение получил дистанционный способ продажи товаров, при котором потребитель заключает с продавцом договор розничной купли-продажи, ознакомившись с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи и иным способом, исключая непосредственное ознакомление потребителя с товаром.

**Возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом может иметь место в следующих**

**случаях:**

### **1. по причине получения товара ненадлежащего качества, наличия в товаре недостатков**

В ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 29 Правил продажи товаров дистанционным способом закреплено право покупателя в случае получения товара ненадлежащего качества на:

- безвозмездное устранение недостатков товара,
- возмещение расходов на их исправление покупателем или третьим лицом,
- требование о соразмерном уменьшении покупной цены,
- замену на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.
- отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы при возврате товара продавцу.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей».

**В отношении технически сложного товара** потребитель в случае обнаружения в нем существенных недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение **пятнадцати дней** со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

### **2. по причине отказа от товара надлежащего качества не подходящего размера, комплектности и т.п.**

Потребитель вправе отказаться от заказанного дистанционно товара в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней без объяснения причин. Если в момент доставки вам не была предоставлена в письменной форме информация о порядке и сроках возврата товара, то указанный срок увеличивается до трех месяцев (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Это означает, что если до фактической передачи товара или истечения указанных выше сроков вы передумали приобретать товар, то вы вправе вернуть его продавцу и потребовать обратно уплаченные деньги (в случае предоплаты) без указания каких-либо оснований.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

**Покупатель не вправе отказаться от товара** надлежащего качества, **имеющего индивидуально-определенные свойства**, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

### ***Порядок возврата товара***

Для возврата товара направьте продавцу письменное заявление с отказом от товара и требованием о возврате денежных средств. Заявление направляется заказным письмом с уведомлением по адресу продавца либо иным способом, позволяющим зафиксировать факт вручения. Способ доставки товара продавцу определяется по соглашению с последним.

При возврате товара продавец обязан вернуть вам деньги, за исключением расходов на доставку возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления указанного требования (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Как правило, при возврате покупателем товара составляются накладная или акт о возврате товара, в которых, в частности, указываются наименование товара, сумма, подлежащая возврату, а также ставятся подписи продавца и покупателя (представителя покупателя). Однако отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата уплаченной им суммы (п. 33 Правил продажи товаров дистанционным способом, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612) (далее -Правила).

В случае 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):

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- почтовым переводом;
- путем перечисления на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем, несет продавец (п. 35 Правил).

Следует учитывать, что оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности вернуть уплаченную покупателем сумму при возврате им товара (п. 36 Правил).

*Подготовлено Консультационным пунктом по защите прав потребителей, гигиенического обучения и воспитания населения филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Алтайском крае в г.Заринске», 2017г.*