

В каком порядке происходит отказ от товара и возврат товара при дистанционной торговле через интернет-магазин

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его получения (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей).

Потребитель также вправе вернуть товар, который он получил (п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей):

- в течение семи дней после передачи товара, если в момент его доставки вы предоставили потребителю письменную информацию о порядке и сроках возврата товара;
- в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки такую информацию потребителю вы не предоставили.

Вернуть товар надлежащего качества потребитель может, только если сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

В случае если у потребителя отсутствует такой документ, это не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у продавца (п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей). Для отдельных видов товаров могут быть установлены специальные правила возврата (см., например, правила возврата ювелирных изделий, проданных дистанционно, установленные п. 51 Правил розничной продажи товаров).

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, если этот товар имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей).

Если через интернет-магазин Вам продали товар ненадлежащего качества, применяются правила, установленные ст. ст. 18 - 24 Закона о защите прав потребителей для случаев обнаружения в товаре недостатков.

Продавец должен вернуть денежную сумму, полученную в оплату товара, от которого покупатель отказался, за исключением расходов на доставку от потребителя возвращенного товара. Сделать это нужно не позднее, чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей). При возврате товаров ненадлежащего качества возврат денежных средств осуществляется с учетом правил, установленных для случаев выявления недостатков в товарах. Это следует из п. 5 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей.

По закону нельзя присудить неустойку за то, что продавец нарушил 10-дневный срок возврата уплаченных по договору денег в случае, когда потребитель отказался от товара надлежащего качества. В этой ситуации последний может потребовать уплаты процентов по ст. 395 ГК РФ (см. определение судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 25.01.2022 года № 49-кг21-34-к6, п. 3 Обзора, утвержденного

Президиумом Верховного суда РФ 19.10.2022 года).

При возврате товара ненадлежащего качества расходы по возврату денег несет продавец. При возврате товара надлежащего качества расходы по возврату денег распределяются согласно оферте.

Продавец должен вернуть уплаченную потребителем сумму и в том случае, когда оплату потребитель перечислил на счет третьего лица, указанного продавцом.