# Алгоритм действий потребителей по актуальным вопросам защиты их прав в конкретных жизненных ситуациях

**«Как потребителю вернуть товар приобретенный дистанционным способом?»**

Правоотношения возникающие при осуществлении дистанционной торговли регулируются статьей 26.1. Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») и Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (далее – Закон «О защите прав потребителей»).

***Что такое - дистанционный способ приобретения товаров?*** Это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром, либо образцом товара при заключении такого договора.

При оформлении (заключении) договора купли-продажи дистанционным способом у потребителя отсутствует возможность осмотреть товар и оценить его качество до того момента, пока данный товар не будет доставлен, в связи с чем Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» установлены сроки отказа от товара:

   в любое время - до передачи товара.

   в течение 7 дней - после передачи товара.

  в течение 3 месяцев с момента передачи товара, в случае если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент его доставки.

При этом возврат товара надлежащего качества возможен лишь в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя чека не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца – это свидетельские показания, наличие на упаковке товара фирменной маркировки продавца, гарантийный талон с датой и серийным номером и т.п.

Следует помнить, что покупатель не вправе отказаться от товара, имеющего индивидуально определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Под индивидуально определенными свойствами товара понимаются такие свойства товара, которые созданы под индивидуальный заказ потребителя, не могут быть воспроизведены в массовом порядке (например, товар на котором указаны данные владельца, вещь изготовлена по заказу потребителя со специфическими условиями.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара.

Срок возврата уплаченной за покупку суммы составляет 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи дистанционным способом и потребовать возврата уплаченной за товар суммы в случае передачи ему товара ненадлежащего качества на общих основаниях.

По общему правилу потребитель вправе предъявить требование об отказе от договора и возврате уплаченной за некачественный товар суммы в течение гарантийного срока или срока годности товара, а если он не установлен, то в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи вам товара. В последнем случае более длительные сроки могут быть установлены законом или договором купли-продажи (п. 1 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»).

В случае если гарантийный срок в отношении товара не установлен либо составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, то потребитель сможет вернуть товар, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи или по причинам, возникшим до этого момента (п. 6 ст. 18, п. 5 ст. 19 Закона «О защите прав потребителей»).