

Возврат товара, купленного дистанционным способом, возможен как надлежащего качества, так и ненадлежащего.

Возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом продажи, возможен при соблюдении следующих условий.

В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», покупатель вправе отказаться от товара, приобретённого дистанционным способом в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, т.е. о 7-дневном сроке, не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель будет вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи (получения).

Однако при этом следует иметь в виду, что такой возврат будет возможен, при условии сохранения товарного вида, потребительских свойств, а также документов, подтверждающих факт и условия покупки. Отсутствие последнего, тем не менее, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у соответствующего продавца. Такими доказательствами могут служить и предложение, направленное потребителю продавцом в виде рекламного проспекта, буклета, каталога, а также какая-либо переписка с продавцом по вопросам приобретения товара, свидетельские показания и т.п. Нарушение упаковки товара не является основанием отказать покупателю в возврате денег.

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

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, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

При приобретении товара посредством дистанционной торговли ненадлежащего качества потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

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». Данный срок не может превышать десяти дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования продавцу.

При наличии споров имущественного характера в случае неудовлетворения продавцом требований потребителя добровольно соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в пункте 1 статьи 11 Гражданского кодекса РФ и пункта 1 статьи 17 Закона, защита нарушенных прав потребителей осуществляется судом.