

## Порядок возврата товара, приобретенного дистанционным способом.

### Права потребителя на отказ от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом

**Потребитель имеет право отказаться от товара надлежащего качества:**

- до его передачи – в любое время;
- после передачи товара – в течение 7 дней;
- если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент его доставки, то в течение трех месяцев с момента передачи товара.



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 сослаться 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.

Существуют некоторые **ограничения при возврате товаров надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом.**



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

В случае возврата товара потребителю придется оплатить расходы, которые понесет продавец при доставке покупки от потребителя. При желании покупатель может избежать этих трат, заранее оговорив с продавцом возможность самостоятельного возврата товара в место нахождения продавца.

**Срок возврата уплаченной за покупку суммы оговаривается в законе и равен 10 дням.**

### Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, приобретенного дистанционным способом

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока или срока годности, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости - экспертизу товара за свой счёт. Если гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю.

Покупатель 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;
- отказ от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками;

- полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.



В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем 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 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.

*Информация подготовлена Консультационным центром  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*