

Можно ли отказаться от товара купленного дистанционно

На «горячую линию» Управления поступают вопросы, связанные с возвратом товара надлежащего качества, купленного **дистанционным способом**. Потребители жалуются, что продавцы не принимают товар, ссылаясь на различные обстоятельства, в том числе и на «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену».

Пунктом 4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон) предусмотрены сроки и порядок возврата *«Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней»*. Иногда продавцом в добровольном порядке установлены более длительные сроки, отведенные для заявления потребителем права отказа от товара.

Законом также предусмотрено, что срок отказа от товара вместо семи дней составляет три месяца, в случае *«если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара»*.

Что должен знать потребитель, и какие условия он должен соблюдать для возможности заявления отказа от товара, купленного дистанционным способом? *«Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара»*.

Понятие «сохранение товарного вида» означает, что внешний вид, все составляющие, комплектующие товара, прилагаемые документы должны быть точно в таком же надлежащем состоянии, в котором товар был передан потребителю. Любое отклонение от этих требований может привести к злоупотреблению потребителем заявлением данного права.

Понятие «сохранение потребительских свойств» означает, что потребитель товаром не пользовался (ничего в нем не изменял и «не усовершенствовал») и возвращает его с теми же свойствами и характеристиками, которые определил товару изготовитель.

Что касается документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного товара, то Законом предусмотрено, «что отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца». Это может быть электронный кассовый или товарный чек; свидетельские показания.

В каком случае отказ от товара надлежащего качества невозможен? Законом установлено *«Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем»*, то есть товар имеет «личностный» характер и не предназначен для предложения неопределенному кругу потребителей.

Обращаем внимание! Ссылка продавца на невозможность отказа от товара, купленного дистанционным способом вследствие того, что товар входит в «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену», **является неправомерной**, так как данный Перечень применяется к иному праву потребителя, установленному статьей 25 Закона «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества», содержащей прямое указание на данный Перечень.

