



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

Управление Федеральной службы по надзору в
сфере защиты прав потребителей и благополучия
человека по Красноярскому краю
Федеральное бюджетное учреждение
здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в
Красноярском крае»

ТЕЛЕФОН КОЛЛ-ЦЕНТРА
PHONES OF CALL-CENTER
8-800-25-05-124



Как вернуть товар,
приобретенный
дистанционным способом

Консультационный центр
по защите прав потребителей

В настоящее время широко распространение получил **дистанционный способ продажи товаров**, при котором потребитель заключает с продавцом договор розничной купли-продажи, ознакомившись с предложенным продавцом описанием товара посредством *каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи и иным способом, исключаям непосредственное ознакомление потребителя с товаром.*

Возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом может иметь место в следующих случаях:

- по причине получения товара **ненадлежащего качества;**
- если товар **надлежащего качества не соответствует описанию** либо не подходит.

Если товар ненадлежащего качества...

В ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 29 Правил продажи товаров дистанционным способом закреплено право покупателя в случае получения товара ненадлежащего качества на:

- ✓ безвозмездное устранение недостатков товара;
- ✓ возмещение расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- ✓ соразмерное уменьшение покупной цены;
- ✓ замену на товар аналогичной марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- ✓ возврат уплаченной за товар суммы.

Покупатель вправе также потребовать полного **возмещения убытков**, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.



В отношении **технически сложного товара** потребитель в случае обнаружения в нем недостатков в течение 15 дней со дня передачи товара вправе:

- ✓ отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы;
- ✓ предъявить требование о его замене на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение **существенного недостатка** товара;
- **нарушение установленных сроков** устранения недостатков товара;
- **невозможность использования** товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Если товар надлежащего качества...

Потребитель **вправе отказаться** от заказанного дистанционно товара **в любое время** до его передачи, а после передачи - **в течение семи дней без объяснения причин.**

Если в момент доставки вам **не была предоставлена в письменной форме информация** о порядке и сроках возврата товара, то указанный срок увеличивается **до трех месяцев** (п. 4 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Это означает, что если до фактической передачи товара или истечения указанных выше сроков вы передумали приобретать товар, то вы **вправе** вернуть его продавцу и потребовать обратно уплаченные деньги (в случае предоплаты) **без указания каких-либо оснований.**

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

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

Порядок возврата товара

Для возврата товара направьте продавцу **письменное заявление** с отказом от товара и требованием о возврате денежных средств. Заявление направляется заказным письмом с уведомлением о вручении на адрес продавца либо иным способом, позволяющим зафиксировать факт вручения. Способ доставки товара продавцу определяется по соглашению с последним.

При отказе покупателя от товара продавец должен **возвратить** ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, **не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.**

Как правило, при возврате покупателем товара составляются **накладная или акт о возврате товара**, в которых, в частности, указываются наименование товара, сумма, подлежащая возврату, а также ставятся подписи продавца и покупателя.



Однако отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта **не лишают** покупателя права требовать возврата уплаченной им суммы.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем, осуществляется не одновременно с возвратом им товара, указанная сумма возвращается продавцом **с согласия** покупателя одним из следующих способов:

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- почтовым переводом;
- путем перечисления на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Следует учитывать, что оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности вернуть уплаченную покупателем сумму при возврате им товара.



Уважаемые потребители!

Для получения консультаций и правовой помощи по защите прав потребителей Вы можете обратиться в консультационные Центр и пункты ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае» на личном приеме, по телефону или посредством электронного сообщения

Подготовлено Консультационным центром ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»



ФБУЗ

Центр гигиены и эпидемиологии
в Красноярском крае

Консультационный центр
г. Красноярск,
ул. Киренского, д. 71, пом. 258
тел. (391)2025835

kc_fguz@24.rospotrebnadzor.ru
<http://fbuz24.ru/Protection>

Консультационные пункты

г. Ачинск, ул. Л. Толстого, д. 23, кабинет № 7
тел. 8(39151)5-09-41
achinsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

г. Канск, ул. Эйдмана, 9, кабинет № 12
тел. 8(39161) 3-26-55
kansk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

г. Лесосибирск, ул. Мира, 5, 2 этаж, кабинет № 14
тел. 8(39145)5-43-57,
lesosibirsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

г. Минусинск, ул. Комарова, 1, кабинет № 31
тел. 8(39132) 5-74-20
minusinsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru

г. Норильск, ул. Комсомольская, 31 А, кабинет № 310,
тел. 8(3919) 46-77-06,
norilsk_fguz@24.rospotrebnadzor.ru