КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР, КУПЛЕННЫЙ ДИСТАНЦИОННО?

При дистанционном способе продажи товаров договор розничной купли-продажи заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара в каталогах, проспектах, буклетах либо с представленным на фотоснимках или с использованием средств связи, в том числе Интернета, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора ([п. 2 ст. 497](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A3651DCFF6F071051992F06BECC42B72F2414222ABB363E7CFF5229987CE80AF9E19075EYDL5F) ГК РФ; [п. 1 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414225AAB363E7CFF5229987CE80AF9E19075EYDL5F) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A8EC66F2DEAD2E9998D181B1821B06Y5L7F), [17](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B837B282AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612).

Потребитель вправе вернуть продавцу товар, приобретенный дистанционным способом. Если он некачественный, то потребитель имеет те же права, что и при обычной покупке товара ([п. 5 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414220A3B833B782AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Закона N 2300-1).

Для возврата товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

***Шаг 1. Убедитесь, что товар отвечает условиям его возврата***

Потребитель вправе отказаться от заказанного дистанционно товара ([п. 4 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414220A3B833B78FAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Закона N 2300-1; [п. 21](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B837B38EAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил N 612):

- в любое время до его передачи;

- в течение семи дней после передачи товара без объяснения причин;

- в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки вам не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

В указанные сроки вернуть товар надлежащего качества продавцу можно, если соблюдены следующие условия ([абз. 3](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414220A3B833B78DAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF), [4 п. 4 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414220A3B833B78CAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Закона N 2300-1; [абз. 3](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B837B38CAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF), [4 п. 21](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B837B383AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил N 612; [п. 43](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F18C1F7F571051992F06BECC42B72F2414220A3B837BF82AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17):

1) сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. В то же время отсутствие такого документа не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. В частности, подтверждающим документом может быть выписка по банковскому счету потребителя, содержащая сведения о получателе платежа, перечисленной сумме и иные сведения, позволяющие идентифицировать покупку;

2) товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых он может быть использован исключительно вами.

***Шаг 2. Обратитесь к продавцу для возврата ему товара***

В первую очередь ознакомьтесь с информацией о порядке возврата товаров, переданной вам продавцом в момент доставки товара или размещенной на официальном сайте продавца. В составе такой информации часто содержится образец (бланк) заявления о возврате товара, а также указываются способы его представления продавцу, а также способы возврата товара.

При возврате покупателем товара должна быть составлена накладная или акт о возврате товара. Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата уплаченной им суммы ([п. 33](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B837BE82AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил N 612).

Целесообразно при подаче заявления и возврате товара пользоваться способами, которые позволят вам (например, в случае судебного спора) подтвердить обращение к продавцу. Например, это может быть возврат через курьера или пункт самовывоза (выдачи) товара, пересылка отправления по почте с уведомлением о вручении и описью вложения ([пп. "б" п. 10](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A3651DCCFFF771051992F06BECC42B72F2414220A3B837B38BAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

***Шаг 3. Получите денежные средства, уплаченные за товар***

При возврате товара продавец обязан вернуть вам денежные средства, за исключением расходов продавца на доставку возвращенного вами товара, не позднее 10 дней со дня предъявления указанного требования ([п. 4 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414220A3B833B783AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Закона N 2300-1; [п. 21](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B837B382AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил N 612).

Если возврат суммы, уплаченной покупателем, осуществляется не одновременно с возвратом им товара, указанная сумма возвращается продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов ([п. 34](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B837BF8CAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил N 612):

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

- почтовым переводом;

- путем перечисления на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем, несет продавец ([п. 35](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B836B68AAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил N 612).

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 ([п. 36](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F1FCBF8F471051992F06BECC42B72F2414220A3B836B689AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Правил N 612).

***Шаг 4. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь в суд***

Вы вправе подать в суд исковое заявление о взыскании денежных средств, уплаченных за товар надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом. Также вы можете потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414220A3B836B68EAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF), [п. 1 ст. 17](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414220A3B836B78FAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Закона N 2300-1).

***Справка.*** *Размер госпошлины*

*Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (*[*п. 3 ст. 17*](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414224AAB363E7CFF5229987CE80AF9E19075EYDL5F) *Закона N 2300-1;* [*пп. 4 п. 2*](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CFFAF771051992F06BECC42B72F2414220A2BE33B380F47EDCD3DD80AE9E1A0741DF99BAY3L7F) *и* [*п. 3 ст. 333.36*](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CFFAF771051992F06BECC42B72F2414220A2BE33B180F47EDCD3DD80AE9E1A0741DF99BAY3L7F) *НК РФ).*

При удовлетворении судом ваших требований о взыскании денежных средств, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной вам суммы ([п. 6 ст. 13](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A36510CCFCF971051992F06BECC42B72F2414220A3B834B08EAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A06F18C1F7F571051992F06BECC42B72F2414220A3B836B68EAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A26C1DCBFFF271051992F06BECC42B72F2414220A3B834BF83AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF), [ст. 94](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A26C1DCBFFF271051992F06BECC42B72F2414220A3B833B388AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF), [ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A26C1DCBFFF271051992F06BECC42B72F2414220A3B833B18DAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A26C1DCBFFF271051992F06BECC42B72F2414220A3B833BE89AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A0651DC9FAF471051992F06BECC42B72F2414220A3B837B68CAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF), [4](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A0651DC9FAF471051992F06BECC42B72F2414220A3B837B78AAB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

***Обратите внимание!***

*Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается (*[*п. 7*](consultantplus://offline/ref=13FA5217ADEE3EC1422FE5AB0020E908A0641ECEFDF571051992F06BECC42B72F2414220A3B837BE89AB7BC9C2858CAE8105065FC39BBB3EY5LCF) *Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).*