Права потребителя на обмен и возврат товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом

Дистанционная торговля — это реализация товаров по договору розничной купли-продажи, заключенному на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащемся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационной сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Главная особенность дистанционной торговли — у потребителя нет возможности ознакомиться ни с самим товаром, ни с образцом товара до момента его получения. Заключая договор ни покупатель, ни продавец непосредственно не вступают в контакт, не видят друг друга.

Отношения между продавцом и покупателем при дистанционном способе продажи товара регулируются п.2 статьи 497 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ), статьей 26.1 Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 (далее-Закон о защите прав потребителей), Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 (далее Правила).

Согласно статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей, пункта 21 Правил покупатель вправе отказаться от товара в любое время его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней. В случае, если продавец не сообщил в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

На дистанционную торговлю не распространяются ограничения на обмен и возврат товаров надлежащего качества, включенных в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасонов, расцветки или комплектации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55. Здесь действует норма пункта 4 статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей, согласно которой возврат товара надлежащего качества, купленного дистанционно, возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

В случае отказа от товара продавец должен возвратить потребителю денежную сумму, уплаченную по договору. За исключением расходов продавца за доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Не все товары надлежащего качества, купленные дистанционным способом, могут быть возвращены продавцу. Потребитель не вправе отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно только приобретающим потребителем (например, заказанная встроенная мебель, специально изготовленная по индивидуальному чертежу).

В соответствии с законодательством Российской Федерации продавец несет ответственность за нарушение прав потребителей.

Согласно ст. 17 Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1 защита прав потребителей, связанная с возмещением имущественного вреда, а также компенсации морального вреда осуществляется судом. Дела по искам, связанным с нарушением прав потребителей, в силу пункта 1 статьи 11 ГК РФ, статьи 17 Закона № 2300-1, статьи 5 и пункта 1 части 1 статьи 22 ГПК подведомственны судам общей юрисдикции.