«**Об особенностях возврата товара, купленного при дистанционном способе продажи товаров**

В связи с участившимися обращениями о нарушении прав потребителей при приобретении товаров дистанционным способом продажи территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Орловской области в г.Мценске считает необходимым разъяснить следующее.

Согласно п.1 ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей» [договор](https://base.garant.ru/10164072/eaba4259a5852ffc9b67b4bfb363ee21/#block_4920) розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора ([дистанционный способ продажи товара](https://base.garant.ru/10164072/552ffef44924fc240372b8458d197da9/#block_49702)) способами.

Товары, приобретенные дистанционным способом продажи можно вернуть, учитывая следующее:

* потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Необходимо учитывать, что возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

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

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (п.4 ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей»);

Обращаем ваше внимание, что вышеуказанное правило применяется и в отношении товаров, входящих в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463.

* последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными [статьями 18 - 24](https://base.garant.ru/10106035/a573badcfa856325a7f6c5597efaaedf/#block_18) настоящего Закона (п.4 ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей»).

Следует так же отметить, что в случаях возврата товара ненадлежащего качества продавец не вправе требовать от покупателя возместить расходы на доставку от потребителя возвращенного товара.

Исходя из толкования норм Гражданского Кодекса Российской Федерации необходимо обратиться в адрес хозяйствующего субъекта (юридического лица, индивидуального предпринимателя) с письменным заявлением (претензией), предъявив требование в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей». Заявление (претензия) составляется в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается хозяйствующему субъекту под роспись, а в случае его отказа в принятии заявления (претензии) направляется хозяйствующему субъекту по почте заказным письмом, с описью вложения и уведомлением о вручении.

При невозможности урегулирования споров в добровольном порядке необходимо обращаться в суд с исковыми требованиями.

**Особое внимание** территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Орловской области в г.Мценске обращает на необходимость получения информации о продавце до заключения договора. Так, согласно п.2 ст.26.1 Закона «О защите прав потребителей» продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Для получения консультаций по вопросам законодательства о защите прав потребителей, а так же помощи в оформлении претензионных и исковых материалов Вы может обратиться в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Орловской области в г.Мценске по телефонам: 8 (48646) 4-15-39, 4-15-41, 4-13-08, в рабочие дни понедельник – четверг с 09.00 до 18.00, пятница с 09.00 до 16.45, обеденный перерыв с 13.00 – 13.45. Кроме того, свои обращения Вы можете направить почтовым отправлением (303030, Орловская область, г.Мценск, ул.20 Июля, д.2г) или через сайт Управления: <http://57.rospotrebnadzor.ru>, или по факсу 8 (48646) 4-15-39.

Консультации можно получить также в консультационном центре по защите прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Орловской области в г.Мценске» по адресу: Орловская область, г.Мценск, ул. ул.20 Июля, д.2г, телефон: 8 (48646) 4-00-29.

Дополнительную информацию граждане могут получить на сайте Роспотребнадзора в государственном информационном ресурсе ГИС ЗПП по адресу: [http://zpp.rospotrebnadzor.ru](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/).»

**Ведущий специалист-эксперт ТО Управления Роспотребнадзора по Орловской области в г.Мценске Абрамкина Е.С.**

Исп. Абрамкина Е.С.

8 (48646) 4-13-08