Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**Как вернуть товар, купленный дистанционно?**

При дистанционном способе продажи товаров договор розничной купли-продажи заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, размещенным в сети Интернет, в программе для электронных вычислительных машин, в средствах связи, в каталогах, проспектах, буклетах, на фотоснимках или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора ([п. 2 ст. 497](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=38) ГК РФ; [п. 1 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=49) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. п. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100031), [17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100038), [18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100039) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100419) Закона N 2300-1).

Для возврата продавцу товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма. Порядок возврата лекарственного препарата, купленного дистанционно, в настоящем материале не рассматривается.

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

Потребитель вправе отказаться от заказанного дистанционно товара надлежащего качества ([п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100414) Закона N 2300-1; [п. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100047) Правил N 2463):

* 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 потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

По общему правилу вернуть продавцу товар в указанные сроки можно, если соблюдены следующие условия ([абз. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100416), [4 п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100417) Закона N 2300-1; [п. п. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100033), [24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100049), [41](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100082), [45](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100087), [51](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100101) Правил N 2463; [п. 43](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100099) 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. При этом оплата товара путем перевода потребителем средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной за товар суммы при его возврате;
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. Если информация о форме и способах обращения к продавцу на его сайте отсутствует, вы можете направить обращение в любой форме и любым способом ([п. 3 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100413) Закона N 2300-1; [п. 21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100046) Правил N 2463).

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 ([п. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=448757&dst=100047) Правил, утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382).

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

При возврате товара продавец обязан вернуть вам уплаченные за него 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100418) Закона N 2300-1).

При этом законом не предусмотрена ответственность продавца в виде неустойки за нарушение сроков возврата денежных средств за товар надлежащего качества, приобретенный дистанционным способом ([п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=429712&dst=100048) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 19.10.2022).

Распределение расходов на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем за товар надлежащего качества, определяется офертой ([п. п. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100038), [23](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100048) Правил N 2463).

**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 и соответствующего условиям возврата (см. [шаг 1](#P7)). Также вы можете потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100105), [п. 1 ст. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100114), [п. 4 ст. 26.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100418) Закона N 2300-1).

При этом 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=59) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=11645), [п. 3 ст. 333.36](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=11647) НК РФ).

В случае удовлетворения 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365) Закона N 2300-1; [п. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100105) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может также полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100398), [ст. 94](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100453), [ч. 1 ст. 98](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100476), [ч. 1 ст. 100](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100482) ГПК РФ; [п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=194054&dst=100007) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; [п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=365114&dst=100012) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

**Обратите внимание!** Производимые гражданам выплаты штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([ст. ст. 41](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477383&dst=100396), [209](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=101112), [п. 1 ст. 217](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=463356&dst=17543) НК РФ; [п. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=187725&dst=100082) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:   * [Можно ли вернуть корригирующие или солнцезащитные очки надлежащего качества?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=261500) * [Как составить и подать исковое заявление о защите прав потребителей?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=219371) * [Какие товары нельзя вернуть или обменять?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200328) * [Как вернуть некачественный товар продавцу?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200203) * Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - https://mossanexpert.ru/ |  |