Отказ от товара при его дистанционной продаже

При дистанционной продаже, когда договор розничной купли-продажи заключен на основании ознакомления покупателя с описанием товара, предложенным продавцом посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора, потребитель приобретает право на так называемый период охлаждения, чтобы иметь возможность оценить последствия совершенного им действия. В соответствии с [п. 4 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=EE58FE510791EFC0326CC93D27C7199CDCD64A30152AD9D456CEB54778B8ED99DB4F41524C1F9BDFE304DDC67528DC1EA562F5F21EC2E280bAEDK) Закона 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 не предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи. 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.

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 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Рассмотрим примеры спорных ситуаций при дистанционной продаже.

**Заказал обувь в интернет-магазине. Оплатил заказ. Товар получил через неделю по почте. Но не подошел размер, хочу вернуть обувь обратно. В интернет-магазине не отказываются, но говорят, что оплата пересылки - за мой счет. Правы ли они?**

Да, магазин прав. Согласно [ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=EE58FE510791EFC0326CC93D27C7199CDCD64A30152AD9D456CEB54778B8ED99DB4F41524C1F9BDEEE04DDC67528DC1EA562F5F21EC2E280bAEDK) Закона потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. 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 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

**Заказал в интернет-магазине дорогие часы для подарка коллеге на юбилей. Также заказал памятную гравировку на часах. Однако оказалось, что такие часы у юбиляра уже есть. Могу ли я вернуть деньги за часы?**

Нет, не можете. С памятной гравировкой часы приобрели индивидуально-определенные свойства, а согласно [ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=EE58FE510791EFC0326CC93D27C7199CDCD64A30152AD9D456CEB54778B8ED99DB4F41524C1F9BDEEE04DDC67528DC1EA562F5F21EC2E280bAEDK) Закона потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

**Можно ли вернуть бюстгальтер, заказанный через интернет-сайт?**

На дистанционную торговлю не распространяются ограничения на возврат (обмен) товаров надлежащего качества, включенных в [Перечень](consultantplus://offline/ref=EE58FE510791EFC0326CC93D27C7199CDCD6433E1229D9D456CEB54778B8ED99DB4F41524C1F9CDCE604DDC67528DC1EA562F5F21EC2E280bAEDK) непродовольственных товаров, не подлежащих возврату. Здесь действует норма [п. 4 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=EE58FE510791EFC0326CC93D27C7199CDCD64A30152AD9D456CEB54778B8ED99DB4F41524C1F9BDFE304DDC67528DC1EA562F5F21EC2E280bAEDK) Закона, согласно которой возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Так что при соблюдении этих условий такое право у вас есть.