



Возврат товара ненадлежащего качества, приобретённого дистанционно

Продажа товаров дистанционным способом регулируется [Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи](#), утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463, законом РФ «О защите прав потребителей»

Возвратить товар, купленный дистанционным способом можно в следующих случаях:

- без объяснения причин в любое время до фактического получения товара на руки. Продавец не вправе принуждать вас к получению и выкупу товара, а если вы оплатили покупку заранее – обязан вернуть вам денежные средства (за вычетом расходов на доставку товара от вас обратно продавцу).
- после его получения без объяснения причин, даже если в нем отсутствуют недостатки, в течение 7 дней. Продавец также будет обязан вернуть вам деньги (за исключением суммы расходов на доставку товара надлежащего качества обратно).
- если продавец в момент доставки товара не предоставил в письменной форме информацию о порядке и сроках его возврата, вы можете отказаться от товара в течение более длительного срока – 3 месяцев с момента получения.

Обратите 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

Возврат товара ненадлежащего качества, приобретённого дистанционно

Вы получили свою покупку и вдруг обнаружили, что товар имеет недостаток, какой-либо дефект, то есть его качество не является надлежащим. В случае приобретения товара ненадлежащего качества (товар с недостатками, в неполном комплекте, испорчен и т.д.), вступает в силу норма статьи 18 закона «О защите прав потребителей», согласно которой вы можете потребовать вернуть деньги (или заявить одно из следующих требований: обменять товар, соразмерно уменьшить цену, безвозмездно устранить недостаток).

Если после получения возникла необходимость вернуть товар, отнесите в пункт выдачи интернет магазина. Вероятно, вам предложат заполнить специальную форму на сайте продавца. Если заказ оформлен посредством электронной торговой площадки (маркетплейса), соответствующее заявление напишите через личный кабинет покупателя (посредством формы обращений).

Обратите внимание, что в случаях возврата товара с недостатками продавец не вправе требовать от покупателя возместить расходы на пересылку товара. Расходы по возврату товара ненадлежащего качества несёт сам продавец.

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

Будьте внимательны. Перед тем, как сделать заказ, изучите договор (оферту), поскольку последний может содержать важные условия, например: адрес электронной почты для направления претензии.

За получением подробной консультации и правовой помощи потребители могут обращаться:

- в Общественную приёмную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам 971-106;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области» по телефону 77-20-38, 73-06-77; E-mail: zpp.center@yandex.ru
- на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).