

ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: особенности возврата товара надлежащего качества, купленного при дистанционном способе продажи товара

07.01.2023 г.

В связи с периодически поступающими вопросами относительно соотношения между собой положений статей 25 и 26.1 Закона «О защите прав потребителей» Роспотребнадзор обращает внимание на нижеследующее.

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463, связан с правоприменением исключительно статьи 25 Закона «О защите прав потребителей», определяя изъятие из общего правила данной статьи, согласно которому потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

К дистанционному способу продажи товаров данный перечень применению не подлежит, поскольку правовое содержание статьи 25 Закона «О защите прав потребителей» принципиально отличается от соответствующих положений его статьи 26.1, согласно пункту 4 которой потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней (безотносительно к причинам отказа). Если же информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент доставки товара, то тогда он вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Исключение из этого правила касается только тех товаров надлежащего качества, которые имеют индивидуально-определенные свойства, что подразумевает использование подобного рода товара исключительно приобретающим его потребителем. При наличии между продавцом и потребителем спора по поводу наличия/отсутствия у товара индивидуально-определенных свойств вопрос будет разрешаться в судебном порядке.