**Как вернуть товар, купленный дистанционно?**

При дистанционном способе продажи товаров договор розничной купли-продажи заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара в каталогах, проспектах, буклетах либо с представленным на фотоснимках или с использованием средств связи, в том числе Интернета, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора ([п. 2 ст. 497](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C51A9DF41373A8D20316E4FB18712CDBAEA69054C327F77D0A2D110E6EBF72E9BB88DFz3z0J) ГК РФ; [п. 1 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA69755C327F77D0A2D110E6EBF72E9BB88DFz3z0J) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA692579C22E26C5221121270BD6EF5B98AzDzDJ), [17](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873A2305474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612).

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](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877A7305474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Закона N 2300-1).

Для возврата товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

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

Потребитель вправе отказаться от заказанного дистанционно товара ([п. 4 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877A73D5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Закона N 2300-1; [п. 21](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873A33C5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил N 612):

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

В указанные сроки вернуть товар надлежащего качества продавцу можно, если соблюдены следующие условия ([абз. 3](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877A73F5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J), [4 п. 4 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877A73E5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Закона N 2300-1; [абз. 3](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873A33E5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J), [4 п. 21](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873A3315474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил N 612; [п. 43](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A3C41B91F91373A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873AF305474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) 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;
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 ([п. 3 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877A73A5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Закона N 2300-1).

При возврате покупателем товара должна быть составлена накладная или акт о возврате товара. Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата уплаченной им суммы ([п. 33](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873AE305474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил N 612).

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 ([пп. "б" п. 10](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C51C9CF61173A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873A3395474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

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

При возврате товара продавец обязан вернуть вам 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](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877A7315474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Закона N 2300-1; [п. 21](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873A3305474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил N 612).

Если возврат суммы, уплаченной покупателем, осуществляется не одновременно с возвратом им товара, указанная сумма возвращается продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов ([п. 34](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873AF3E5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил N 612):

* наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
* почтовым переводом;
* путем перечисления на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем, несет продавец ([п. 35](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC872A6385474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил N 612).

Следует учитывать, что оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности вернуть уплаченную покупателем сумму при возврате им товара ([п. 36](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139DF91273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC872A63B5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Правил N 612).

**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. Также вы можете потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC872A63C5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J), [п. 1 ст. 17](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC872A73D5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) 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](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA69655C327F77D0A2D110E6EBF72E9BB88DFz3z0J) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C3189AF71773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925DCE77A3320B7154597DBE72E9B98AC3325B11z2zDJ) и [п. 3 ст. 333.36](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C3189AF71773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925DCE77A1320B7154597DBE72E9B98AC3325B11z2zDJ) 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](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C5139AF21773A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC870A03C5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Закона N 2300-1; [п. 46](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A3C41B91F91373A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC872A63C5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) 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, почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139BF11F73A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC870AF315474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J), [ст. 94](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139BF11F73A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877A33A5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J), [ч. 1 ст. 98](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139BF11F73A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877A13F5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J), [ч. 1 ст. 100](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A1C4139BF11F73A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC877AE3B5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) ГПК РФ; [п. п. 2](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A3CE1E99F41273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873A63E5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J), [4](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A3CE1E99F41273A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873A7385474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

**Обратите внимание!** Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([п. 7](consultantplus://offline/ref=94A8324E972914C1F7009A074C2EE668A3CF1D9EF31373A8D20316E4FB18712CDBAEA6925CC873AE3B5474414825B271F5A788DF2E59132Fz3z3J) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).