

Условия Возврата товара

Процедура возврата товара регламентируется статьей 26.1 федерального закона «О защите прав потребителей».

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней;

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара;

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его человеком;

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 десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования;

Особо следует отметить, что в соответствии с новыми правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи технически сложные товары бытового назначения надлежащего качества (без недостатков), на которые установлены гарантийные сроки не менее одного года, не подлежат обмену в порядке и по основаниям, установленным статьей 25 Закона о защите прав потребителей.

Однако при приобретении таких товаров дистанционным способом действуют иные правила, поскольку приобретение товара в интернет-магазине не похоже на покупку в «обычном» магазине тем, что на стадии выбора товара и во время оформления сделки ознакомиться с ним возможно только по описанию, поэтому законодатель установил дополнительные гарантии для защиты прав потребителя от недобросовестных действий хозяйствующего субъекта.

В связи с этим, при приобретении технически сложного товара бытового назначения дистанционным способом его возврат (применительно к товару надлежащего качества) возможен в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней, в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Отсутствие документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства его приобретения (пункт 4 статья 26.1 Закона о защите прав потребителей).

Отказ от услуги

Право потребителя на расторжение договора об оказании услуги регламентируется статьей 32 федерального закона «О защите прав потребителей»

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги;

Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков;

соответствующего уменьшения цены;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами;

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги;

Исполнитель отвечает за недостатки услуги, на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента;