

Согласно п.4 ст. 26.1 Закона № 2300-1 потребитель вправе отказаться от качественного товара, купленного дистанционным способом 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. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Продавец должен вернуть денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара. Таким образом взимание платы за доставку при отказе от качественного товара интернет-магазином правомерно.

Если продавцом списаны денежные средства за доставку при возврате некачественного товара, необходимо обратиться с претензией к продавцу с требованием о возврате денежных средств. В случае неполучения ответа, либо отказ в возврате денежных средств. Согласно статьи 11 Гражданского кодекса РФ, вопрос имущественного характера решается исключительно в судебном порядке.

Уважаемые потребители! Помните! Ваша сила в знании закона. Зная и умело применяя положения законодательства, вы сможете защитить себя от приобретения некачественных товаров, некачественно оказываемых услуг, проведения некачественных работ. В свою очередь, специалисты Управления Роспотребнадзора готовы проконсультировать Вас по всем имеющимся вопросам, находящимся в компетенции службы, а также оказать помощь в составлении письменной претензии и подготовке заключения в судебные инстанции.