

**Руководителю Федеральной
службы по надзору в сфере
защиты прав потребителей и
благополучия человека**

А.Ю.Поповой

07.03.2017 № АКИТ-28-16

Уважаемая Анна Юрьевна!

Ассоциация компаний интернет-торговли (АКИТ) – главная профессиональная организация, способствующая развитию интернет-торговли и объединяющая крупнейших онлайн-ритейлеров России. Членами АКИТ являются М.Видео, Эльдorado, Юлмарт, Ситилинк, KupiVIP, OTTO Group, re:Store, 220 Вольт, Детский мир, Медиа Маркт-Сатурн, Связной, Спортмастер, Адамас и другие. Основные цели деятельности АКИТ – создание зоны безопасного сервиса для клиентов на рынке электронной коммерции, защита прав потребителей, установление добросовестных принципов конкуренции, единых стандартов интернет-торговли.

Выражаем Вам свое почтение и обращаемся по следующему вопросу.

В настоящий момент на рынке интернет-торговли сложилась практика, согласно которой возврат денежных средств напрямую не взаимосвязан с обязанностью потребителя вернуть товар продавцу.

В соответствии с п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней. При отказе потребителя от товара продавец обязан вернуть 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. В ситуациях, когда доставка товара от потребителя занимает более 10 дней, продавец, не получив фактически товар и не подтвердив его состояние, вынужден возвращать денежные средства, чтобы не нарушать сроки. Однако регулярно возникают ситуации, при которых в силу различных обстоятельств товар возвращается продавцу в ненадлежащем виде и состоянии.

В действующем законодательстве отсутствует норма, устанавливающая взаимосвязь возврата денежных средств от факта получения товара. Подобные случаи некачественной доставки или злоупотребления потребителями своими правами занимают более 5 % всех возвратов, а поскольку технически сложные товары являются дорогостоящими, это приносит значительный материальный ущерб продавцу.

С учетом вышеизложенного просим Вас дать разъяснения о порядке возврата денежных средств покупателям при осуществлении дистанционной торговли:

- Вправе ли продавец осуществить возврат денежных средств потребителю за товар только после предоставления потребителем товара продавцу?
- Будет ли являться нарушением норм действующего законодательства возврат денежных средств продавцом по истечении сроков, установленных ст. 22 Закона «О защите прав потребителей», в случае если несоблюдение указанных сроков будет вызвано отсутствием возврата товара потребителем?
- С какого момента начинается срок возврата денежных средств, установленный п. 4 ст. 26 Закона «О защите прав потребителей» при возврате товара, приобретенного дистанционным способом?

**Президент АКИТ,
Руководитель подгруппы
«Интернет + Торговля»**



А.В.Федоров



ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ
В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА
(РОСПОТРЕБНАДЗОР)

Вадковский пер., д. 18, стр. 5 и 7, г. Москва, 127994

Тел.: 8 (499) 973-26-90; Факс: 8 (499) 973-26-43

E-mail: depart@gsen.ru <http://www.rosпотребнадзор.ru>

ОКПО 00083339 ОГРН 1047796261512

ИНН 7707515984 КПП 770701001

27.04.2017 № 01/5278-17-29
На № АКИТ-20-17 от 07.03.2017

Исполнительному
директору АКИТ
Соколову А.В.

Новая площадь, 6,
г. Москва, 109012

О разъяснении отдельных положений
законодательства о защите
прав потребителей

Уважаемый Артем Вячеславович!

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, рассмотрев Ваше обращение, на основании пункта 6.2 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 322, и пункта 6 статьи 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон «О защите прав потребителей») по существу поставленных в нем вопроса поясняет следующее.

Поскольку согласно пункту 1 статьи 1 Закона «О защите прав потребителей» отношения в области защиты прав потребителей прежде всего регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее также - ГК РФ), то при правоприменении пункта 4 статьи 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров» Закона «О защите прав потребителей», также как и при правоприменении названного законодательного акта в целом, надлежит среди прочего руководствоваться соответствующими положениями Раздела III «Общая часть обязательственного права» ГК РФ.

Исходя из понятия обязательства (статья 307 ГК РФ), определения сторон обязательства (статья 308 ГК РФ) и установленных Гражданским кодексом Российской Федерации оснований возникновения гражданских

прав и обязанностей (статья 8 ГК РФ), в отношениях, регулируемых положениями пункта 4 статьи 26.1 Закона «О защите прав потребителей», потребитель и продавец одновременно выступают в качестве должника и кредитора по отношению друг к другу.

Это означает, что потребитель, воспользовавшийся (в силу закона) своим правом на отказ от купленного товара, как кредитор вправе требовать от продавца возврата денежной суммы, уплаченной им за этот товар по договору, а как должник – обязан вернуть товар продавцу.

В свою очередь продавец при отказе потребителя от товара обязан в качестве должника возвратить ему денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением своих расходов на доставку товара от потребителя, а как кредитор – вправе требовать возвращения потребителем соответствующего товара.

Согласно статье 309 ГК РФ взаимные обязательства сторон по данному правоотношению должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями, определенными в данном случае положениями статьи 26.1 Закона «О защите прав потребителей». При этом подразумевается, что с учетом общего правила, сформулированного в статье 307 ГК РФ, стороны «действуют добросовестно, учитывая права и законные интересы друг друга, взаимно оказывая необходимое содействие для достижения цели обязательства, а также предоставляя друг другу необходимую информацию».

С учетом изложенного, а также принимая во внимание положения статьи 405 ГК РФ, согласно которым «должник не считается просрочившим, пока обязательство не может быть исполнено вследствие просрочки кредитора», полагаем, что вопрос о соблюдении продавцом десятидневного срока, исчисляемого со дня предъявления потребителем соответствующего требования, не позднее которого он должен возвратить потребителю уплаченную по договору денежную сумму, подразумевает его зависимость от добросовестности потребителя при совершении действий, связанных с возвратом товара продавцу, и факта получения возвращенного товара продавцом, поскольку сумма, подлежащая возврату, исчисляется «за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара».

В этой связи дополнительно обращаем внимание на постановление Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23 июня 2015 года № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации», в котором среди прочего разъясняется, что «оценивая действия сторон как добросовестные или недобросовестные, следует исходить из поведения, ожидаемого от любого участника гражданского оборота, учитывающего права и законные интересы другой стороны», а «поведение одной из сторон может быть признано недобросовестным не только при наличии обоснованного заявления другой стороны, но и по инициативе суда, если усматривается очевидное отклонение действий участника гражданского оборота от добросовестного поведения». При этом «если будет установлено недобросовестное поведение одной из

сторон, суд в зависимости от обстоятельств дела и с учетом характера и последствий такого поведения отказывает в защите принадлежащего ей права полностью или частично, а также применяет иные меры, обеспечивающие защиту интересов добросовестной стороны или третьих лиц от недобросовестного поведения другой стороны (пункт 2 статьи 10 ГК РФ)».

Заместитель руководителя



И.В. Брагина