**Верховный суд разъяснил, как следует возвращать покупку интернет-магазину**

Актуальное и полезное разъяснение сделал Верховный суд РФ, когда изучил спор недовольного покупателя с интернет-магазином. Житель Уфы купил в таком магазине напольную плитку, но, получив товар, увидел, что цвет сильно отличается от того, что он выбрал на сайте. Покупатель потребовал вернуть деньги, но продавец отказался.

Подобные ситуации из-за резкого повышения спроса на товары из интернет-магазинов возникают в последнее время нередко. Поэтому решение ВС может оказаться очень полезным и для покупателей, и для работников таких торговых организаций. Решение опубликовано на портале "Право ru". История, о которой идет речь, началась с того, что покупатель, недовольный отказом магазина вернуть деньги, пошел в суд. Там он помимо возврата всей суммы за плитку потребовал с интернет-магазина еще и штраф, неустойку и компенсацию морального вреда. А теперь - детали спора. Наш герой, как уже было сказано, купил напольную плитку в интернет-магазине. Заплатил за 24 упаковки 190 152 рубля. Еще в 1000 рублей обошлась доставка товара.

Правда, когда плитку привезли, оказалось, что ее цвет отличался от цвета на фотографиях с сайта. Поэтому на следующий день покупатель направил в интернет-магазин претензию. Он отказался от товара и попросил вернуть деньги. Письмо пришло на почту интернет-магазина. Но через некоторое время его с отметкой "по иным обстоятельствам" вернули недовольному покупателю. Тот обратился в суд.

Продавец должен иметь возможность проверить, что возвращаемый ему товар не поврежден

Дело рассматривал Советский райсуд Уфы. В иске было сказано, что покупатель требует вернуть деньги, которые были уплачены за товар и доставку. А также неустойку за нарушение сроков возврата денег - это по одному проценту от стоимости товара за каждый день просрочки, потребительский штраф - 50 процентов от невыполненных требований. Плюс к этому еще 5000 рублей за моральный вред и 15 000 рублей за работу адвоката.

Ответчик в суд не пришел, но прислал письменное возражение. В нем интернет-магазин пояснил, что плитка была продана покупателю качественная, "имеет индивидуально-определенные свойства и продавалась на метраж, а значит, вернуть ее нельзя". Ссылку интернет-магазин сделал на статью 26.1 Закона "О защите прав потребителей".

Районный суд изучил доводы истца и ответчика и встал на сторону покупателя. В своем решении районный суд указал, что на сайте продавца эта плитка продается упаковками и есть в наличии. Она не изготавливалась специально по заказу истца. У товара нет "индивидуально-определенных свойств, плитку могут использовать другие потребители".

А еще районный суд напомнил, что по закону человек может отказаться от купленного в интернет-магазине товара в течение семи дней. Это сказано в статье 26.1 Закона "О защите прав потребителей". В нашем случае, покупатель подал претензию к интернет-магазину через два дня после покупки, но продавец "уклонился от ее получения". Вот и вышло, что согласно статье 165.1 Гражданского кодекса, можно считать, что ответчик получил претензию, но не выполнил ее требования в добровольном порядке.

Еще суд первой инстанции напомнил, что по статье 23 Закона "О защите прав потребителей" у покупателя есть право требовать неустойку. Плюс к этому по статье 15 того же Закона "О защите прав потребителей" истец может требовать компенсацию морального вреда.

В итоге районный суд удовлетворил требования истца частично: обязал покупателя вернуть ответчику плитку, а интернет-магазин - должен отдать заплаченные за нее 190 152 рубля. Еще магазин должен выплатить покупателю неустойки за каждый день просрочки, плюс штраф, и еще 1000 рублей компенсации морального вреда и 15 000 рублей за услуги адвоката. Всего около 289 000 рублей.

Магазин с таким решением райсуда не согласился и обжаловал его. Апелляционную жалобу интернет-магазина рассматривал Верховный суд Республики Башкортостан. В жалобе говорилось, что первая инстанция назначила слишком высокую неустойку. По мнению магазина, районный суд не учел, что гражданин покупал плитку на метраж, а не упаковками. Не было оснований для взыскания компенсации морального вреда, а расходы на оплату услуг адвоката слишком завышены. Суд учел новые доказательства ответчика. Снизил сумму неустойки и потребительский штраф. В остальном решение первой инстанции осталось без изменений.

Вот только и такое решение интернет-магазин не устроило и он не согласился с выводами. Поэтому решение апелляции, продавец обжаловал в Шестом кассационном суде общей юрисдикции. Но - неудачно, тот согласился с выводами нижестоящей инстанции. Тогда представители магазина пошли в Верховный суд РФ.

В ВС судьи сказали, что при возврате товара в интернет-магазин нужно действовать последовательно по статье 26.1 Закона "О защите прав потребителей". По мнению высокого суда, нижестоящие инстанции не разобрались, пытался ли покупатель вернуть плитку и сохранила ли она товарный вид. А это - нарушение прав продавца: ведь у него не было возможности проверить сохранность стройматериала.

Взыскивая с интернет-магазина неустойку, судьи применяли статью 23 Закона "О защите прав потребителей". Но в этом деле такую статью использовать нельзя, подчеркнул Верховный суд. Дело в том, что речь идет о товаре надлежащего качества, а не о бракованном. Оснований для взыскания неустойки в деле не было. В итоге ВС отменил все решения нижестоящих судов и направил дело на новое рассмотрение в Советский райсуд Уфы.

Справка "РГ"

**Как вернуть покупку в интернет-магазин**

Покупатель должен сообщить продавцу о возврате товара в определенный законом срок: в любое время до получения товара, в течение семи дней после получения товара и в течение трех месяцев, если продавец в письменном виде не предоставил покупателю информацию о порядке возврата.

Покупатель обязан дать возможность продавцу проверить товар.

Если товар в порядке, то продавец возвращает покупателю деньги в течение 10 дней. А покупатель отдает продавцу купленный товар.

[**RG.RU**](https://rg.ru/2022/03/28/reg-pfo/verhovnyj-sud-raziasnil-kak-sleduet-vozvrashchat-pokupku-internet-magazinu.html)