

Прокуратура Киевского района г. Симферополя разъясняет

Правовая позиция Конституционного Суда РФ о недопустимости ограничения способа возврата товара только личным визитом к продавцу

17 февраля 2026 года Конституционный Суд Российской Федерации вынес Постановление № 7-П, в котором разъяснил порядок возврата товара надлежащего качества, приобретенного дистанционно. Поводом для рассмотрения послужила ситуация, когда покупатель заказал товар на сайте интернет-магазина, оплатил его и доставку до пункта выдачи, но после получения обнаружил, что товар не подходит ему по потребительским свойствам. Обратившись к продавцу за разъяснением порядка возврата, покупатель получил ответ, что согласно условиям, размещенным на сайте, возврат возможен только при личном визите покупателя или его представителя в любой розничный магазин той же торговой сети. Поскольку покупатель проживал в отдаленном населенном пункте, он предложил отправить товар почтой за свой счет, однако продавец отказал в этом. Территориальный орган Роспотребнадзора не нашел оснований для привлечения продавца к ответственности, и арбитражные суды с этим согласились.

Конституционный Суд Российской Федерации указал, что законодательство не должно ограничиваться формальным признанием юридического равенства сторон при их фактическом неравенстве: преимущества необходимо предоставлять более слабой стороне — потребителю, который редко может влиять на содержание договора. Особенность дистанционной покупки в том, что покупатель может оценить товар только после получения, поэтому он вправе немотивированно отказаться от товара надлежащего качества. При отказе покупатель обязан заявить о решении, передать товар и обеспечить его проверку, однако закон не определяет способ, место передачи и порядок проверки. Стороны могут согласовать это самостоятельно, но продавец, пользуясь пробелом, способен установить порядок возврата, при котором затраты покупателя станут неадекватны стоимости товара.

По мнению Конституционного Суда, добросовестный продавец, учитывающий интересы покупателей, особенно тех, кто проживает в населенных пунктах, где отсутствует его торговая и логистическая инфраструктура, обязан обеспечить им возможность дистанционного возврата товара. С учетом публичного характера договора розничной купли-продажи (статья 426 Гражданского кодекса Российской Федерации) и обязанности продавца действовать добросовестно и ответственно по отношению к потребителю, сама по себе возможность отказаться от заключения договора после ознакомления с его условиями не может оправдывать включение в договор условий, ущемляющих права потребителя, и отступление от императивных правил, направленных на его защиту. Надлежащее предварительное информирование покупателя о порядке возврата товара, который при этом создает для покупателя значительные затруднения при отсутствии к тому объективных предпосылок, не свидетельствует о принятии продавцом достаточных мер для выравнивания положения сторон, а значит, и о соблюдении им требования добросовестности в отношениях с потребителем.

В связи с изложенным Конституционный Суд Российской Федерации признал оспариваемые нормы не соответствующими Конституции Российской Федерации и указал федеральному законодателю на необходимость внесения изменений в действующее правовое регулирование. До внесения таких изменений Суд разъяснил, что вернуть товар надлежащего качества, проданный дистанционно, можно любым способом по усмотрению покупателя (дистанционно, способом, указанным продавцом при продаже товара, либо способом, запрошенным покупателем). При этом должна сохраняться возможность проверки состояния возвращаемого товара продавцом, а риск случайной гибели или повреждения товара во время его транспортировки (доставки) несет сам покупатель.