

## Кейс "Право на запрос персональных данных покупателя при возврате некачественного товара"

### Ситуация:

Имеет ли продавец право запрашивать персональные данные покупателя-физического лица и согласие на их обработку при возврате некачественного товара и требовании возврата денег за него?

### Решение:

Продавец может попросить покупателя при возврате некачественного товара дать согласие на обработку его персональных данных. Персональными данными будут сведения о документе, удостоверяющем личность потребителя, возвращающего некачественный товар. Однако продавец не вправе будет отказать в возврате средств за некачественный товар, если покупатель откажется предоставить такое согласие.

Обычно при возврате товара паспортные данные не требуются. Для возврата товара необходимо заполнить заявление и предъявить чек или другой документ, подтверждающий оплату. Если у покупателя нет чека, он может указать это в заявлении.

Исходя из п. 5 ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и ст. 493 ГК РФ, при отсутствии у потребителя кассового чека или иного платежного документа, это не лишает его права доказать иными способами факт заключения договора. Если, например, покупка была оплачена безналичным путем, то доказательством может служить выписка с банковского счета покупателя об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иные документы, подтверждающие перевод денежных средств при электронных или безналичных расчетах (пункт 43 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 N 17).

В соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" покупателю не требуется давать согласие на обработку персональных данных для осуществления своих прав, связанных с обнаружением недостатков товара. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" также не дает продавцу

право отказать в выполнении требования покупателя из-за отсутствия такого согласия.

В соответствии с положениями этого закона продавец может отказать в возврате, только если покупатель обратился после истечения гарантийного срока или если покупатель сам является причиной возникновения недостатков товара. Такие требования четко установлены на законодательном уровне в статьях 18 и 29 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

**Дополнительно отметим**, что если продавец для оформления возврата товара и возврата денежных средств запрашивает предъявление паспорта покупателя или другого документа, удостоверяющего личность, то стоит учесть, что персональные данные покупателя, включая паспортные данные, обрабатываются продавцом в рамках исполнения договора розничной купли-продажи. Нарушение российского законодательства в области персональных данных будет исключено, если персональные данные не распространяются и не предоставляются третьим лицам без согласия гражданина, а также если обрабатываются только необходимые для достижения целей персональные данные. Такие положения определены в ч. 4 ст. 5, п. п. 1, 5 ч. 1 ст. 6, ст. 7 Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", а также в Постановлении Верховного Суда РФ от 15.06.2015 года № 25-АД15-3.

*Автор: Юрист Линии Консультаций КонсультантПлюс  
Небесова М.В.*