Закон «О защите прав потребителей» не содержит точного определения, что такое крупногабаритный товар, поэтому при решении вопроса о бесплатной доставке товара или компенсации этой доставки, произведенной самим потребителем, прежде всего учитывается вес товара, а также вес и размер его упаковки.

Согласно п. 7 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», доставка крупногабаритного товара и товара весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера). В случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом указанных товаров.

Потребителю необходимо подтвердить стоимость доставки соответствующими документами транспортной компанией (счет, накладная и т.д.).

Обязанность продавца возместить потребителю расходы по доставке либо возврату товара возникает только в случае продажи товара ненадлежащего качества. Если продавец докажет вину потребителя в возникновении недостатков товара, то он вправе отказать потребителю в возмещении понесенных им расходов по доставке либо возврату товара.

Условия бесплатной доставки крупногабаритного товара:

1) вес более 5 кг;

2) товар ненадлежащего качества;

3) отсутствие вины потребителя в возникновении недостатков товара;

4) документы, подтверждающие услуги транспортной компании (если доставку оплачивал потребитель).