Интернет-магазин - активно развивающийся способ дистанционной торговли, и все больше клиентов ищут товары и совершают покупки именно дистанционно.

Правоотношения между покупателем и продавцом при покупке товаров дистанционным способом регулируются:

- Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей",

- Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации",

- Гражданским [Кодексом](consultantplus://offline/ref=BC791CA2066A49FAD82F41EA6064103F6E6BA6AB046AEC2BF599AB99FFq4VBJ) РФ,

- Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных".

До заключения договора продавец должен предоставить покупателю полную и достоверную информацию:

- об основных потребительских свойствах товара,

- адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о месте изготовления, при этом продавец [должен раскрыть](consultantplus://offline/ref=B738B15FA10B29BF3A3F6DA8AD710BB452138717D22BD6003EBC6B59F00F9E147068A08AEB5E879BBBE2DAFCFDB17D825E3503A6D20060A2L1I4L) дополнительные данные о себе: ОГРН; адрес электронной почты и (или) номер телефона.

- цене, порядке оплаты товара, условиях его приобретения,

- доставке, сроках службы, годности и гарантийном сроке, а также о сроке действия предложения о заключении договора ([п. 2 ст. 26.1](consultantplus://offline/ref=20B1A4E00A0F8BBF6C35ED5212734FC1405D62AD5C7D942F80FD8FAAC9B643D34CC39478525DC09B8E6B5D96E27A53D2202F133F95A2E83AIAX3J) Закона о защите прав потребителей).

Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети "Интернет" (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).

Продавец доводит до потребителя информацию о форме и способах направления претензий. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Договор розничной купли-продажи товара дистанционным способом считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара (например, кассового чека), или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя заключить договор розничной купли-продажи ([п. 13](consultantplus://offline/ref=7C28467CD712572990F0B8E5F698905C227588936C5DC05D9D72253191DC5D4A4D0F341FFA82E0DFCBADD4B5F31554475D66C6B2BEC1FDC6X1aDJ) Правил N 2463).

Покупатель при заключении договора купли-продажи предоставляет следующие данные: фамилию, имя, отчество и адрес, по которому надлежит доставить товар. Следовательно, любые требования предприятий, в частности осуществляющих дистанционную торговлю, о предоставлении индивидуальных сведений о потребителе, включая его паспортные данные, образование, профессию, семейное и имущественное положение, являются незаконными.

По общему правилу товар [может получить](consultantplus://offline/ref=D1E7CE89F1FD43343CDE11F297422054F4095A739BA780CBCA4F25B06057AF1CD73F349C6B95BCCAA7432B84C1BD6BA49A9BEB25E7CE3121b9pFL) как сам потребитель, так и иное лицо, предъявившее информацию о номере заказа либо другое подтверждение заключения договора (оформление заказа), в силу п.20 Правил № 2463.

*Возврат товара:*

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара (п.4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей).

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

В новых правилах закреплено, что [технически сложные бытовые товары](consultantplus://offline/ref=5106229BF7F94B8539405D24DFF3835D66F47D2FAC10780ADB810B2D52B1899F32C1960E692ECC151941B2FA0339D1F3D7FF7B71A595D52Cw9sAL), [транспортные средства](consultantplus://offline/ref=5106229BF7F94B8539405D24DFF3835D66F47D2FAC10780ADB810B2D52B1899F32C1960E692ECC151C41B2FA0339D1F3D7FF7B71A595D52Cw9sAL) и [ювелирные изделия](consultantplus://offline/ref=5106229BF7F94B8539405D24DFF3835D66F47D2FAC10780ADB810B2D52B1899F32C1960E692ECD1D1A41B2FA0339D1F3D7FF7B71A595D52Cw9sAL) из драгметаллов и драгоценных камней, сертифицированных ограненных драгоценных камней, купленные дистанционно, покупатель вправе вернуть, даже если они надлежащего качества ( п.41 Правил №2463).

При отказе покупателя от товара продавец должен вернуть ему сумму, уплаченную покупателем, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Бывают случаи, когда купленный товар дистанционно оказывается некачественным.

В данном случае покупатель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Покупатель также вправе потребовать и полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Претензию с указанием одного вышеуказанных требований лучше покупателю (потребителю) направлять письмом с уведомлением.

Федеральная служба по надзору

в сфере защиты прав потребителей

и благополучия человека

по Удмуртской Республике

Федеральное бюджетное

учреждение здравоохранения

«Центр гигиены и эпидемиологии

в Удмуртской Республике»

***Памятка***

***приобретение товаров***

***дистанционно***

***«Интернет - магазин»***

