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 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 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 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 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 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, транспортные средства и ювелирные изделия 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»***

