**15 марта 2017 года - Всемирный день прав потребителей. Девиз этого года -«Потребительские права в цифровую эпоху».**

В рамках мероприятий, направленных на пропаганду знаний о правах потребителей и необходимых действиях по защите этих прав, информируем о следующем.

**Особенности продажи товаров дистанционным способом**

Продажа товаров дистанционным способом - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, который заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к товару документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством Российской Федерации.

Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

ж) место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

л) информация о порядке и сроках возврата товара;

м) информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

Обратим внимание на то, что Закон обязывает продавца в момент доставки товара предоставить потребителю информацию о сроках и порядке возврата товара надлежащего качества, которая должна содержать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

-режим работы продавца;

- максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок (7 дней);

- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

В случае если информация о порядке и сроке возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки, потребитель вправе отказаться от покупки в течение трех месяцев с момента его передачи.

Обязательное условие возврата товара надлежащего качества - это сохранение его товарного вида, потребительских свойств, а также документа, подтверждающего факт и условия покупки товара. Однако, отсутствие у потребителя такого документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. При дистанционном способе продажи товаров часто используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа. В этом случае факт оплаты товара может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).

При возврате покупателем товара надлежащего качества продавец обязан составить накладную (или акт о возврате товара), в которой указать:

а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;

б) фамилия, имя, отчество покупателя;

в) наименование товара;

г) даты заключения договора и передачи товара;

д) сумма, подлежащая возврату;

е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной им в соответствии с договором.

При отказе потребителя от товара надлежащего качества продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

В случае если возврат денежных средств покупателю осуществляется неодновременно с возвратом товара, продавец вправе осуществить возврат денежных средств с согласия покупателя одним из следующих способов:

а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

б) почтовым переводом;

в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы, связанные с возвратом денежных средств покупателю, несет продавец.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, только в одном случае – если этот товар имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. Например, заказанную в интернет-магазине футболку (или кружку), на которую по желанию покупателя был нанесен какой-либо рисунок (фотография, надпись), нельзя вернуть продавцу, если сам товар и работа выполнены качественно.

Каких-то иных ограничений по возврату товара надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом не существует. Часто продавцы, ссылаясь на Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства от 19.01.1998 № 55, отказывают потребителям в возврате товара. На наш взгляд, применение этого Перечня в случае дистанционной торговли – незаконно, т.к. ведет к ущемлению прав потребителей. Ни в статье 26.1 Закона «О защите прав потребителей», регулирующей этот способ торговли, ни в Правилах продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства от 27.09.2007 № 612, этот Перечень не упоминается.
Если в товаре, приобретенном дистанционным способом, будет обнаружен недостаток, потребитель имеет право предъявлять продавцу требования, связанные с его недостатками, в объеме и порядке, установленном Законом «О защите прав потребителей».

*Информация размещена в сетевом издании Объединения потребителей России*