**Права потребителей при покупке товаров дистанционным способом**

Продажа товаров дистанционным способом регулируется Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ), Законом РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 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» (далее – Правила № 2463).

В соответствии со ст. 497 ГК РФ, ст. 26.1 Закона под продажей товаров дистанционным способом следует понимать продажу товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи, информационно-телекоммуникационной сети Интернет и др.), или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

При дистанционной торговле потребитель не может непосредственно ознакомиться ни с самим товаром, ни с его образцом. Покупая товар дистанционно, потребитель имеет право:

- на получение необходимой и достоверной информации о товаре, о продавце (изготовителе);

- на приобретение товара надлежащего качества и безопасного для жизни, здоровья и имущества потребителя, окружающей среды;

 - на отказ от товара надлежащего качества;

 - на своевременную доставку товара.

***Право на получение информации о продавце (изготовителе) и о товарах при дистанционном способе продажи товаров****.*

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, его доставке, сроках службы и годности, гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора (п.2 ст.26.1 Закона).

На основании п.18 и п.19 Правил № 2463 на продавца возлагается обязанность предоставить потребителю полную и достоверную информацию:

- характеризующую предлагаемый товар посредством размещения информации на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет, и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах;

   - о продавце (полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона юридического лица или фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона индивидуального предпринимателя) 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);

 -  о форме и способах направления претензий (п.21 Правил № 2463).

В момент доставки товара потребителю должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также  информация о порядке и сроках возврата товара (п.3 ст.26.1 Закона).

***Право на приобретение качественного и безопасного товара.***

В соответствии со ст.4 Закона, п.18 Правил № 2463 продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора.

В случае обнаружения недостатка в товаре, приобретенном дистанционным способом потребитель, если это не было оговорено продавцом, по своему выбору вправе:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

-  потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

 - потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

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

При обнаружении недостатков в товаре, относящегося к категории технически сложных товаров, покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара (ст.18 Закона).

***Право на отказ от товара надлежащего качества****.*

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, после передачи товара – в течение 7 дней, а если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

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 потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

  Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (п. 4 ст. 26.1 Закона).

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (п. 22 Правил № 2463, ст. 26.1 Закона).

При этом на основании п. 23 Правил № 2463, расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.

***Право на своевременную доставку товара.***

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи (п. 13 Правил № 2463).

Доставленный товар передается покупателю по указанному им адресу, а при отсутствии покупателя – любому лицу, предъявившему информацию и номер заказа или иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора или оформления заказа, если иное не предусмотрено законодательством или договором купли-продажи.

Если доставка товара была произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором (п. 20 Правил № 2463).