**Дистанционный способ продажи товаров.**

# Основные понятия:

*покупатель* - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

*продавец* - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом;

*продажа товаров дистанционным способом* - продажа 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 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.

Нормативно-правовая база:

- Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

# - Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 №612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

Главной особенностью дистанционной торговли является то, что потребитель не имеет возможности воочию ознакомиться ни с самим товаром, ни с образцом товара до момента его получения.

При покупке товара дистанционным способом необходимо знать следующее:

1. Продавец, который продает товар дистанционно, должен обязательно указать адрес для возврата товара в случае возникновения такой необходимости.

2. При доставке заказанного товара потребителю необходимо изучить информацию о товаре и изготовителе, которая должна содержать:

- наименование товара;

- сведения об основных потребительских свойствах товара;

- сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

- 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;

- адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца;

- сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством РФ;

- цену, порядок и условия оплаты товара.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, установленные договором.

Если в договоре срок доставки не определён и отсутствуют возможности определить этот срок, товар передаётся продавцом покупателю в разумный срок. Обязательства, не исполненные в разумный срок, продавец должен выполнить в семидневный срок со дня предъявления покупателем требования об его исполнении. За нарушение сроков доставки продавец несёт ответственность в соответствии с гражданским законодательством РФ.

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 продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Если товар был оплачен предварительно, но не доставлен в срок по вине продавца, ответственность за нарушение срока передачи товара продавец будет нести в соответствии со ст.23.1 Закона «О защите прав потребителей», а именно:

- в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Однако, сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

При приеме товара необходимо проверить целостность, комплектность товара, соответствие доставленного товара заказанному, наличие принадлежностей к товару и документации к товару и прочие характеристики и данные доставленной вещи.

Основания возврата товара, приобретенного дистанционным способом:

Возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом может иметь место в следующих случаях:

1. По причине получения товара ненадлежащего качества, наличия в товаре недостатков.

В ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п.29 «Правил продажи товаров дистанционным способом» закреплено право покупателя в случае получения товара ненадлежащего качества на:

- безвозмездное устранение недостатков товара;

- возмещение расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

- требование о соразмерном уменьшении покупной цены;

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

- отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы при возврате товара продавцу.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем существенных недостатков 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 пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

2. По причине отказа от товара надлежащего качества не подходящего размера, комплектности и т.п.

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

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

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

Контакты:

Управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области: 603950, г.Н.Новгород, ул.Тургенева, д.1; E-mail: sanepid@sinn.ru.

Телефоны горячей линии: 8(831)432-87-67; 8(831)438-09-42.

Консультационный центр «ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии по Нижегородской области»**:** 603022, г.Н.Новгород, ул.Кулибина, д.11; E-mail: csen\_gor@mail.ru.

Телефоны консультационного центра: 8(831)213-82-84; 8(831)437-08-70.