

## **Памятка потребителю «Приобретение товара дистанционным способом»**

В настоящее время особую популярность среди потребителей приобретает дистанционный способ продажи товаров, который имеет свои отличительные особенности, по сравнению с продажей товаров в магазине. Иначе говоря, покупка товара в магазине и приобретение товара дистанционным способом – это разные понятия и регулируются разными нормативно-правовыми актами.

### **Что такое продажа товара дистанционным способом?**

Основные положения дистанционной торговли регулируются ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612.

Под дистанционным способом понимается продажа товара по договору купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром.

Предлагаем ряд рекомендаций, соблюдая которые, Вы всегда сможете защитить свои права при заказе товара дистанционным способом.

### **Право на предоставление информации**

До заключения договора потребителю должна быть предоставлена информация, предусмотренная ст.10 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

об основных потребительских свойствах товара;

- об адресе (месте нахождения) продавца (должно быть указание на сайте, в документации, прилагаемой к товарам);
- о месте изготовления товара;
- о полном фирменном 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.

В момент доставки до потребителя должны быть доведены сведения о порядке и сроках возврата товара. Данная информация должна предоставляться в письменной форме.

Помните, что приобретать товар дистанционным способом нужно только у того продавца, который представляет информацию о себе (название организации, организационно правовая форма (ООО, ЗАО и т.д.), адрес), с целью избежать возможных сложностей при возврате или обмене не подошедшего Вам товара.

### **Право отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом**

Согласно п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право отказаться от товара в любое время до момента передачи данного товара. В случае если товар потребителю был передан, потребитель вправе отказаться от него в течение семи дней с момента передачи. В случае если продавцом в момент доставки товара не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества (общий срок 7 дней), то потребитель имеет право отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

### **Отказ от товара надлежащего качества**

Потребитель вправе отказаться от товара, в котором не было обнаружено недостатков, в течение семи дней с момента получения товара (для этого следует связаться с представителем интернет-магазина, направить претензию на электронную почту). При этом причины возврата законом не устанавливаются.

**ВАЖНО** запомнить, что возврат товара надлежащего качества возможен в случаях, если:

- сохранены его товарный вид и потребительские свойства;
- сохранен документ, подтверждающий факт и условия покупки товара у продавца.

Если по каким-либо причинам документ, подтверждающий факт покупки товара у потребителя отсутствует, это не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара (свидетельские показания, распечатки с сайта, свидетельствующие о заказе товара и т.п.).

Наряду с этим необходимо помнить, что не все товары можно вернуть, как товар надлежащего качества. **Не подлежит возврату товар, имеющий индивидуально-определенные свойства.** Это означает, что данный товар был сделан индивидуально для потребителя, и только он может его использовать. Например, изготовление обуви, матраса и т.д. по меркам, которые предоставлены конкретным потребителем.

**Обращаем внимание,** в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 **технически сложные товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату.**

### **Отказ от товара ненадлежащего качества**

В случае передачи потребителю товара ненадлежащего качества, он имеет право на предъявление следующих требований:

- безвозмездное устранение недостатков;

- соразмерное уменьшение покупной цены;
- замена на товар аналогичной марки либо на товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказ от исполнения договора и возврат денежных средств, уплаченный за товар.

Данные требования могут быть предъявлены, если обнаруженные в товаре недостатки не были оговорены продавцом.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем 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 от 07.02.1992 г. № 2300-1 «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.