**Дистанционный способ продажи товаров**

Все большей популярностью у потребителей пользуется дистанционная торговля, позволяющая приобрести желаемый товар, не покидая офис или дом, получить его по указанному адресу. Учитывая актуальность данной тематики предлагаем ознакомиться потребителям со следующими правилами продажи товаров дистанционным способом.

Продажа товаров дистанционным способом – это 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.

В этой связи Управление Роспотребнадзора напоминает, что постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 утверждены Правила, регулирующие, в том числе отношения между продавцами и потребителями при продаже товаров дистанционным способом. Указанные Правила действуют с 01.01.2021 года.

Договор розничной купли-продажи дистанционным способом 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. 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.

Согласно новым Правилам № 2463, при дистанционном способе продажи товара продавец обязан:

— предоставить потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая должна содержать существенные условия договора купли-продажи (предмет договора: наименование товара и его количество; цена), после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволит потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях;

— разместить на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет и (или) в программе для электронных вычислительных машин по размещению публичную оферту и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей;

— предоставить потребителям полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения 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. Указанная обязанность также признается исполненной в случае предоставления потребителю информации с помощью электронных и иных технических средств;

— довести до потребителей сведения о лице, осуществляющем продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации посредством 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), а именно:

* для юридических лиц — полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона;
* для индивидуальных предпринимателей — фамилия, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона;

— довести 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;

— произвести возврат денежной суммы, уплаченной потребителем по договору розничной купли-продажи, в соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", т.е. не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования, при этом расходы на осуществление возврата суммы, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой;

— в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

Кроме того, по Правилам № 2463, доставленный товар помимо того, что передается потребителю, может быть передан иному лицу, предъявившему информацию о заказе, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи (оформление заказа), если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором розничной купли-продажи сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

При дистанционном способе продажи товара возврат товара, в том числе технически сложного товара бытового назначения, транспортного средства, ювелирных изделий надлежащего качества возможен в случае, если сохранены потребительские свойства товара и его товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара, а также для ювелирных изделий сохранена потребительская упаковка. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного товара у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения указанного товара у этого продавца.

Также Правилами № 2463 установлено, что в случае оплаты товара путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной потребителем суммы при возврате потребителем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Управление настоятельно рекомендует при принятии решения о приобретении товаров дистанционным способом, в первую очередь, обращать внимание на информацию, размещенную на сайте хозяйствующего лица, осуществляющего продажу, т.е. продавца, а именно наименование продавца (индивидуального предпринимателя или физического лица), месте его нахождения (адрес). В случае отсутствии указанной информации воздержаться от приобретения товара, либо запросить указанную информацию у продавца посредством обратной связи.

Обращаем внимание на то, что при заказе товара у потребителя (покупателя) должны быть доказательства, позволяющие установить, какой товар приобретен и у какого хозяйствующего субъекта (наименование индивидуального предпринимателя или юридического лица), по какой цене. Отсутствие при заказе указанных сведений дает продавцу возможность для недобросовестных действий, в частности отправки товара не соответствующего заказу, ожиданиям потребителя.

При выборе товара необходимо внимательно изучить информацию о товаре, в том числе, о его основных потребительских свойствах, о месте изготовления товара, 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 (п. 2 ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»).