Правила продажи товаров дистанционным способом. Центр гигиены и эпидемиологии в Юрьянском районе информирует

Продажа товаров дистанционным способом - это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, размещенным в сети Интернет, в программе для электронных вычислительных машин, в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), в каталогах, проспектах, буклетах, на фотоснимках, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Дистанционным способом продажи товаров является в том числе продажа товаров в онлайн-магазинах и с помощью владельцев агрегаторов информации о товарах.
Основными документами, регулирующими продажу товаров дистанционным способом являются: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 " Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи…» (далее - Правила № 2463).

Обязанности продавца при дистанционном способе продажи товара:
- 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 (п. 18 Правил N 2463);

- разместить публичную оферту на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет и (или) в программе для электронных вычислительных машин и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей (п. 17 Правил N 2463);
- юридические лица обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), ОГРН, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона, а индивидуальные предприниматели - ФИО (при наличии), ОГРН, адрес электронной почты и (или) номер телефона. Указанная информация может размещаться на сайте (странице сайта) в сети Интернет, а также в программе для электронных вычислительных машин (при наличии) (п. 19 Правил N 2463);
- заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты (п. 12 Правил N 2463);
- предоставить потребителю подтверждение (уведомление) заключения договора купли-продажи, которое содержит номер заказа или иной способ идентификации товара (п. 14 Правил N 2463);
- передать товар потребителю, а при его отсутствии - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа либо иное (в т.ч. электронное) подтверждение оформления заказа (например, QR-код) (п. 20 Правил N 2463);
- довести до потребителя информацию о форме и способах направления претензий. Если такая информация не представлена на соответствующем сайте (странице сайта) или в программе для электронных вычислительных машин, покупатель вправе направить претензию в любой форме и любым способом (п. 21 Правил N 2463).

Договор купли-продажи товара считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара (например, кассового чека), или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя заключить договор розничной купли-продажи (п. 13 Правил N 2463).

Товар не предназначен для продажи, если продажа товара на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет и (или) в программе для электронных вычислительных машин подразумевает предварительное согласование условий договора (в т.ч. наличие, наименование, количество товара) (п. 16 Правил N 2463)

Отказ от товара, возврат

Если по какой-либо причине покупатель решил вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает покупателю полную сумму за товар, за исключением расходов покупателя на доставку.

В случае если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, покупатель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть покупателю денежные средства.

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его получения.

После получения отказаться от товара надлежащего качества можно в следующие сроки:

• в течение 7 дней;

• в течение 3-х месяцев, если в момент его доставки потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен при соблюдении следующих условий:

• сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия его покупки. При отсутствии такого документа можно ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца, например, на выписку с банковского счета, содержащую сведения, позволяющие идентифицировать покупку. При этом оплата товара путем перевода покупателем средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной за товар суммы при его возврате;

• товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых они могут быть использованы исключительно вами.

При обнаружении в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, покупатель вправе по своему выбору:

а) потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

в) потребовать замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены товара (в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков);

г) отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

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

Обратите внимание! На иностранные интернет-магазины, ориентированные на российского потребителя, распространяются нормы российского законодательства о защите прав потребителей.