**Рекомендации потребителям при покупке товара дистанционным способом**

В последнее время все чаще и чаще покупки совершаются через сеть Интернет. В этой связи специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Татарстан (Тптпрстан)  обращают внимание потребителей на их права и требования, предъявляемые к продаже товаров дистанционным способом.

В соответствии с Правилами торговли по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463 (далее – Правила № 2463), к этому виду торговли относится товары по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством  использования сетей почтовой связи, сетей электросвязи, сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, содержащимся в фотоснимках каталогов, проспектов, буклетов или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора. Таким образом, 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. Поэтому при осуществлении покупки товара дистанционным способом необходимо знать про условия и особенности, отличающие торговлю дистанционным способом от продажи товаров в магазинах.

Прежде всего, покупателю при дистанционном способе продажи должна быть предоставлена 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, 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 товара потребителю должна быть в письменной форме предоставлена необходимая и достоверная  информация о товаре, а также о порядке и сроках возврата товара согласно требованиям пунктов 2 и 3  статьи 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1).

При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта (п. 14 Правил продажи товаров дистанционным способом).

В соответствии с п.2 ст. 10 Закона № 2300-1 при продаже дистанционным способом продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

в) цену в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

е) 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;

ж) место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

и) информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

л) если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом (п.10 Правил продажи дистанционным способом).

Договор розничной купли-продажи товара, заключенный дистанционным способом, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица.

Потребитель    вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае непредоставления информации в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара при условии сохранения его товарного вида, потребительских свойств и документа, подтверждающего факт и условия покупки товара (отсутствие последнего не лишает потребителя возможности ссылаться на иные доказательства приобретения товара у соответствующего продавца).

Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации (п.18 Правил продажи дистанционным способом).

При отказе потребителя от товара продавец обязан возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара).

Если приобретенный дистанционным способом продажи товар оказался некачественным, потребитель в целях защиты своих прав должен руководствоваться соответствующими положениями статей 18-24 Закона № 2300-1.

А значит, вправе обратиться с претензией к продавцу и жалобой в соответствующие инстанции.

Необходимо учитывать, что Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи, а также Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 года № 2463, к дистанционному способу продажи товаров применению не подлежат.

Вышеназванный Перечень применяется исключительно в контексте статьи 25 Закона о защите прав потребителей, которая в свою очередь распространяет своё действие, в том числе, и на продажу товаров по образцам.

В случае возможных нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей при покупке товаров дистанционным способом, Вы вправе обратиться в Управления Роспотребнадзора по РТ (Татарстан) в лице Нурлатского отдела с письменным заявлением.

Нурлатский ТО Управления Роспотребнадзора по РТ (Татарстан)