**Особенности дистанционной торговли.**

Под дистанционным способом понимается продажа товара по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, сети «Интернет» и др.) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром. В последнее время приобретать товары через «Интернет» особо популярно. И это не удивительно, поскольку данный способ совершения покупок несомненно очень удобен. Вам не нужно тратить время на походы по магазинам, наоборот, магазин приходит к Вам, стоит лишь включить компьютер, ноутбук, планшет или выйти в «Интернет» пространство в телефоне. Особенностью розничных Интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке. Такая схема торговли определена ст. 497 ГК РФ. Помимо этого, отношения с покупателями в сфере дистанционной торговли регулируются постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом» (далее —Правила № 612) и ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон № 2300-1). Правила № 612 не применяются в отношении:

а) работ (услуг) за исключением работ и услуг, выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;

б) продажи товаров с использованием автоматов;

в) договоров купли-продажи, заключенных на торгах.

Важно знать, что не всеми товарами можно торговать дистанционно. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, наркотических средств) (п. 5 Правил № 612).

Главным ориентиром в выборе товара потребителем является информация, предоставленная продавцом. До заключения договора розничной купли-продажи продавец должен предоставить покупателю информацию (эта информация должна доводиться до потребителя на сайте продавца):

- об основных потребительских свойствах товара;

- адресе (месте нахождения) продавца;

- о месте изготовления товара;

- о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца;

- 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 продавец обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

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

- сведения об основных потребительских свойствах товара, а в отношении продуктов питания: сведения о составе, 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;

- цена в рублях и условия приобретения 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;

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

- для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

- 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;

- сведения о правилах продажи товаров;

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

- информация о порядке и сроках возврата товара потребителем

- информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

Пунктом 4 статьи 26.1 Закона № 2300-1 и п. 21 Правил № 612 установлена такая гарантия соблюдения прав потребителей в дистанционной торговле, как право потребителя на отказ от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качеств не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара. При этом возврат товара надлежащего качества возможен в случаях, если:

- сохранены его товарный вид;

- потребительские свойства;

- документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

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

В случае возврата товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, продавец возвращает покупателю стоимость товара, за исключением понесенных расходов на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Также необходимо помнить, что не все товары, приобретенные дистанционным способом можно вернуть, как товар надлежащего качества. Так, 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 по меркам, которые предоставлены конкретным потребителем, ювелирного изделия с гравировкой по заказу потребителя и т.п.

В соответствии с п. 28 Правил № 612 покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;

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

При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Также, покупатель вместо предъявления требований, вправе 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 также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества (п. 29 Правил № 612). Покупатель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

В отношении товара, на который гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении его недостатков в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи товара покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором. В адрес Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области все чаще поступают обращения потребителей, связанные с приобретением товаров дистанционным способом - через Интернет-сайты. Жалобы потребителей касаются качества приобретенного товара, несоответствия товара описанию на сайте, нарушения сроков передачи товара либо вовсе мошеннических действий продавца.

ВАЖНО!

Рекомендуем обратить внимание на некоторые признаки потенциально опасных Интернет-магазинов:

1. Низкая цена. Сравните стоимость аналогичных товаров в других Интернет-магазинах, она не должна отличаться существенно.

Не поддавайтесь на слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить» и т.п.

2. Требование предоплаты. Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или при помощи банковского перевода на карту, выданную на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной.

3. Отсутствие возможности курьерской доставки и самовывоза товара. Данные факторы вынуждают покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату.

4. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце. Если на сайте Интернет-магазина отсутствуют сведения об организации или индивидуальном предпринимателе, а контактные данные представлены лишь формой обратной связи в виде адреса электронной почты или мобильного телефона, помните, через такой сайт могут орудовать мошенники. Внимательно изучите сведения о продавце. Помните о том, что вы собираетесь доверить деньги лицу или компании, о которой вы ничего не знаете. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Проверьте отзывы о магазине в открытых Интернет-рейтингах.

5. Отсутствие у продавца или магазина «истории». Если Интернет-магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной. Создание Интернет-магазина - дело нескольких часов, изменение его названия и переезд на другой адрес - дело нескольких минут. Будьте осторожны при совершении покупок в только что открывшихся Интернет-магазинах.

6. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров. Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить вас с заказом и его оплатой, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия.