

## **О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ДИСТАНЦИОННОМ ПРИОБРЕТЕНИИ ТОВАРОВ**

При дистанционном способе продажи товаров договор розничной купли-продажи заключается 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.

Продажу товаров дистанционным способом регулируют:

- Гражданский кодекс РФ (далее — ГК РФ);
- Закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон № 2300-1);
- Постановление Правительства от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации" (далее — Правила № 2463).

Дистанционным способом продажи товаров является, в том числе, продажа товаров в онлайн-магазинах и с помощью владельцев агрегаторов информации о товарах.

### **Заключение договора купли-продажи**

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на предложенных условиях (п. 1 ст. 435 ГК РФ; п. 12 Правил № 2463).

Перед оформлением заказа в интернет-магазине необходимо убедиться, что продавец предоставил всю необходимую и достоверную информацию о себе, включая адрес своего места нахождения. А если покупка совершается на торговой интернет-площадке нужно помнить, что и владелец данной площадки (владелец агрегатора) обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце товара. Сделать это они смогут, разместив соответствующую информацию на своих сайтах или страничках в интернете.

Так, до заключения договора розничной купли-продажи продавец должен предоставить покупателю следующую информацию:

- об адресе (месте нахождения) продавца;
- о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя);
- основной государственный регистрационный номер;
- адрес электронной почты и (или) номер телефона;

- о месте изготовления товара;
- полную и достоверную информацию о товаре;
- об основных потребительских свойствах товара;
- о цене и об условиях приобретения товара;
- о его доставке;
- сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара;
- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора (п. 2 ст. 26.1 Закона № 2300-1, п. п. 18, 19 Правил № 2463).

Продавец обязан обеспечить возможность ознакомления покупателя с офертой путем ее размещения на соответствующем сайте (странице сайта) и (или) в программе для электронных вычислительных машин (п. 17 Правил № 2463).

Также продавец должен довести до покупателя информацию о форме и способах направления претензий. Если такая информация не представлена покупателю, вправе направить претензию в любой форме и любым способом (п. 21 Правил № 2463).

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

Продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи после получения сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Такое подтверждение должно содержать номер заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях (п.п. 13, 14 Правил № 2463).

### **Отказ от товара**

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его получения независимо от того, была ли произведена оплата товара.

Кроме того, отказаться от товара надлежащего качества можно в следующие сроки :

- в течение семи дней после передачи товара;
- в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

По общему правилу возврат товара надлежащего качества (за исключением лекарственных препаратов для медицинского применения) возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя

документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1, п. п. 26, 41, 45, 51 Правил № 2463).

Оплата товара потребителем 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 (п. 24 Правил № 2463).

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

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1).

### **Возврат товара ненадлежащего качества**

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 Закона № 2300-1.

Так, при обнаружении в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, покупатель 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.

Покупатель вместо предъявления этих требований вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен вернуть товар с недостатками.

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