***Дистанционный способ продажи товара.***

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 (п. 2 ст. 497 ГК РФ; п. 1 ст. 26.1 Закона № 2300-1; п. п. 12, 17, 18 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463). Дистанционным способом продажи товаров является в том числе продажа товаров в онлайн-магазинах и с помощью владельцев агрегаторов информации о товарах (абз. 13 преамбулы Закона № 2300-1).

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на предложенных условиях (п. 1 ст. 435 ГК РФ; п. 12 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463). До заключения договора продавец должен предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара, адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), о месте изготовления, цене, порядке оплаты товара, условиях его приобретения, доставке, сроках службы, годности и гарантийном сроке, а также о сроке действия предложения о заключении договора (п. 2 ст. 26.1 Закона № 2300-1).

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его получения независимо от того, была ли произведена оплата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1). Кроме того, отказаться от товара надлежащего качества можно в следующие сроки (п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1): – 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 вышеуказанные сроки при соблюдении следующих условий (ст. 493 ГК РФ; абз. 3, 4 п. 4 ст. 26.1 Закона № 2300-1; п. п. 13, 24, 26, 41, 45, 51 Правил № 2463; п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17): – 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. Права покупателя при обнаружении недостатков в товаре, приобретенном дистанционным способом, аналогичны правам потребителя при приобретении товаров обычным способом (п. 5 ст. 26.1 Закона № 2300-1).

****

**Консультационный Центр**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РС (Я)»**



**Памятка потребителю.**

**Правила возврата и обмена товара**

**г. Якутск**

***Правила возврата и обмена товаров***.

Возврат товара надлежащего качества и возврат товара надлежащего качества, купленного в интернет-магазине регулируются ст. 502 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ), ст. 25 «Право потребителя на обмен товара надлежащего качества» и 26.1 «Дистанционный способ продажи товара» Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), а также Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 (далее – Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463).

***Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.***

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Исключением являются некоторые непродовольственные товары (например, предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, белье), которые не подлежат обмену и возврату по указанным основаниям (Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержден Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463). Также по общему правилу нельзя вернуть продовольственные товары надлежащего качества (ст. 502 ГК РФ; п. 1 ст. 25 Закона № 2300-1). Качественный непродовольственный товар вы можете вернуть, если соблюдены следующие условия (п. 1 ст. 502 ГК РФ; п.п. 1, 2 ст. 25 Закона № 2300-1): – с момента приобретения товара прошло не более 14 дней, не считая дня покупки товара. Продавец может установить

более длительный срок возврата, поэтому информацию о сроках возврата товара необходимо уточнить у продавца или в документах на товар; – приобретенный вами товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца - товарный или кассовый чек, иные документы, подтверждающие оплату товара. В то же время отсутствие указанных документов не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания; – на день обращения к продавцу аналогичный товар в продаже у него отсутствует, в связи с чем обмен приобретенного вами товара невозможен.

***ВАЖНО!*** Возврат товара возможен, если Вам не была предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре. В этом случае потребитель вправе, в частности, в разумный срок отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (п. 1 ст. 12 Закона № 2300-1). Обратитесь к продавцу для возврата ему товара и получения денежных средств, если товар не подошел вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обратиться с заявлением о возврате товара Вы можете по месту приобретения товара или в иное место, объявленное продавцом (п. 1 ст. 502 ГК РФ). Целесообразно составить два экземпляра заявления. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее заявление, проставило свою подпись с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности, а также дату принятия заявления и печать продавца (при наличии). Этот экземпляр заявления оставьте себе в подтверждение Вашего обращения к продавцу (это может понадобиться, например, в случае судебного спора). Приложите к заявлению документ (его копию), подтверждающий оплату товара (при наличии). Верните товар надлежащего качества продавцу и обратите внимание на то, чтобы возврат товара был задокументирован. Как правило, оформляется акт приема-передачи товара, один экземпляр которого остается у потребителя. Если продавец отказывается принять товар и вернуть деньги, не оформляет Ваше обращение документально, Вы можете составить заявление самостоятельно. В этом случае рекомендуем направить заявление и копию документа об оплате товара (при наличии) почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, что также позволит подтвердить обращение к продавцу. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь в суд. По общему правилу исковое заявление о возврате уплаченных за товар денежных средств подается мировому судье, если размер исковых требований не превышает 100 000 рублей. Если цена иска выше, обращаться следует в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ)). Вы вправе также потребовать от продавца компенсации морального вреда (ст. 15, п. 1 ст. 17 Закона № 2300-1). При этом истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты государственной пошлины, если цена иска не превышает 1 миллиона рублей. Если цена иска превышает 1 миллион рублей, государственная пошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму государственной пошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 миллион рублей (п. 3 ст. 17 Закона № 2300-1; п/п. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации). В случае удовлетворения судом Ваших требований, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца в Вашу пользу штраф в размере 50 % присужденной Вам суммы. При наличии оснований размер штрафа может быть уменьшен (п. 6 ст. 13 Закона № 2300-1; п.п. 1, 2 ст. 333 ГК РФ; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 28.06.2012 № 17; Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 14.01.2021 № 88-1066/2021).