

Покупка товаров дистанционным способом. Информация для потребителя.

Наряду с привычными магазинами, в нашу жизнь прочно вошла онлайн-торговля. Все больше людей предпочитают покупать товары в интернете, используя маркетплейсы, такие как Ozon, Wildberries, Яндекс Маркет и другие. Вместо привычных посещений магазинов покупатели теперь могут заказывать товары онлайн, в том числе из отдаленных регионов и зарубежных стран.

Что такое дистанционный способ продажи товара?

Дистанционная продажа - это договор розничной купли-продажи, заключаемый на основании ознакомления потребителя с описанием товара через каталоги, СМИ, интернет и другие способы, исключающие непосредственный осмотр товара до покупки.

В Законе о защите прав потребителей определены такие понятия, как владелец агрегатора и продавец.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Простыми словами, владелец агрегатора - посредник между продавцами и покупателями, который при помощи сайта предоставляет потребителям возможность ознакомиться с предложениями продавцов товаров, заключить с продавцом договор и произвести предварительную оплату товара.

Продавец обязан разместить на сайте публичную оферту (предложение) и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей.

До заключения договора продавец обязан предоставить потребителю полную информацию о товаре, о продавце и об условиях приобретения (свойства, адрес, наименование, цена, доставка, сроки, оплата), разместив её на сайте или в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Владелец агрегатора обязан предоставить потребителям информацию о себе и о продавце, включающую: наименование, место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица (для юридических лиц), фамилию, имя, отчество, государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя (для индивидуальных предпринимателей).

При дистанционной продаже продавец обязан заключить договор с покупателем, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты. Договор считается заключенным с момента подтверждения оплаты (чек и т.п.) или получения продавцом сообщения о намерении заключить договор.

Обращаем Ваше внимание, что цена товара фиксируется в момент оформления заказа (заключения договора). Продавец не может изменить цену после оформления заказа.

Отказ от товара надлежащего качества.

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

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Товар надлежащего качества можно вернуть при сохранении товарного вида, потребительских свойств и наличии документа, подтверждающего покупку. Отсутствие документа не лишает покупателя права доказывать факт приобретения иными способами.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть уплаченную сумму, за исключением расходов на доставку, **в течение десяти дней с момента требования.**

Отказ от товара ненадлежащего качества.

При получении товара ненадлежащего качества потребитель имеет право на:

- замену на товар той же марки;
- замену на товар другой марки с перерасчетом цены;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- бесплатное устранение недостатков товара;
- отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков в течение 15 дней со дня передачи товара вправе: отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы; предъявить требование о его замене на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Потребитель вправе обратиться к продавцу с указанием своих требований способом, указанным на сайте продавца или владельца агрегатора. Если информация отсутствует, претензия направляется в любой форме, в том числе по юридическому или электронному адресу.

Обращаем внимание, что ответственность за качество товара и несоблюдение условий договора купли – продажи (не соответствие доставленного товара описанию, представленную на страницах сайта или платформе агрегатора, некомплектность товара, увеличение цены и другие) несёт непосредственно **продавец**, а не владелец агрегатора.

Потребитель вправе предъявить требование к **владельцу агрегатора** о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара. Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования **при одновременном наличии следующих условий:**

- товар, в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, **не передан потребителю в срок;**
- потребитель направил продавцу уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи в связи с нарушением продавцом **обязательства передать товар.**

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи.

При отказе продавца или владельца агрегатора удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке, потребитель вправе обратиться за судебной защитой своих прав.

Специалисты отделения по защите прав потребителей-консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области» напоминают о том, что в случае возникновения спорных ситуаций, за оказанием консультативной помощи, составлением претензии или искового заявления в судебные инстанции можно обращаться в консультационный центр в г. Иркутске, ул. Трилиссера, 51, по телефону 22-23-88, или по электронной почте: zpp@sesoirk.irkutsk.ru.

*Информация подготовлена специалистами
Консультационного центра по защите прав
потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области»*

*НАШИ КОНТАКТЫ: г. Иркутск,
ул. Трилиссера 51, каб. 113 тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
ул. Пушкина 8, каб. 101, тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru*