**Изучаем законодательство в сфере защиты прав потребителей.**

**Урок 2. Покупка товаров в интернет-магазине**

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 от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; п. п. 12, 17, 18 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи,…»).

В соответствии с абз. 13 преамбулы Закона № 2300-1, **дистанционным способом продажи товаров** является, в том числе, продажа товаров в онлайн-магазинах и с помощью владельцев агрегаторов информации о товарах.

В соответствии с п. 2 ст. 26.1 Закона № 2300-1 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.

Юридические лица обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона, а индивидуальные предприниматели - фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона. Указанная информация может размещаться на сайте (странице сайта) в сети Интернет (п. 19 Правил № 2463).

Владелец агрегатора, также, обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес), режим работы, государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилия, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве ИП), а также об имеющихся изменениях в указанной информации.

При дистанционной продаже товара продавец, в соответствии с п. 18 Правил № 2463, предоставляет покупателю полную и достоверную информацию о товаре посредством ее размещения на сайте или странице сайта в сети Интернет, в программе для электронных вычислительных машин, в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

При этом продавец обязан обеспечить возможность ознакомления покупателя с офертой путем ее размещения на соответствующем сайте (странице сайта) и (или) в программе для электронных вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрен иной порядок исполнения такой обязанности (п. 17 Правил № 2463).

Также, продавец должен довести до покупателя информацию о форме и способах направления претензий. При этом п. 21 Правил № 2463 предусмотрено, что, если такая информация не представлена на соответствующем сайте (странице сайта) или в программе для электронных вычислительных машин, покупатель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Договор розничной купли-продажи товара дистанционным способом считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара (например, кассового чека), или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя заключить договор розничной купли-продажи (п. 13 Правил № 2463).

В соответствии с п. 14 Правил № 2463 при дистанционной продаже товара с использованием сети Интернет или программы для электронных вычислительных машин после получения продавцом сообщения покупателя о намерении заключить договор купли-продажи продавец предоставляет покупателю подтверждение заключения договора, которое должно содержать номер заказа или иной способ его идентификации, позволяющий покупателю получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

В момент доставки товара покупателю в письменной форме (в том числе с помощью электронных и иных технических средств) должна быть предоставлена информация о товаре, а также о порядке и сроках его возврата (п. 3 ст. 26.1 Закона N 2300-1; п. 18 Правил № 2463).

**Важно!** В соответствии с п. 2 ст. 10, п. 3 ст. 26.1 Закона № 2300-1 продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме, в частности, следующую информацию:

· наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством РФ о техническом регулировании, свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

· об обязательном подтверждении соответствия товара обязательным требованиям, обеспечивающим его безопасность в соответствии с законодательством РФ;

· об основных потребительских свойствах товара, а в отношении продуктов питания - их составе (в том числе наименование пищевых и биологически активных добавок, информацию о наличии в продукте компонентов, полученных с применением ГМО), пищевой ценности, назначении, условиях их применения и хранения, способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки), противопоказаниях;

· о цене в рублях и условиях приобретения товара, в том числе при оплате товара через определенное время после его передачи, полную сумму, подлежащую выплате покупателем, и график погашения этой суммы;

· о гарантийном сроке, если он установлен;

· о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товаров;

· о сроке службы (годности) товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становится непригодным для использования по назначению;

· о месте нахождения (адресе), фирменном наименовании (наименовании) изготовителя (продавца), месте нахождения (адресе) уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

· о правилах продажи товаров;

· об энергетической эффективности товара, если в отношении товара требование о наличии такой информации определено законодательством РФ;

· о порядке и сроках возврата товара;

· о том, что товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки).

В соответствии с п. 2 ст. 456 ГК РФ, если иное не предусмотрено договором, одновременно с передачей товара продавец обязан передать покупателю принадлежности товара и относящиеся к нему документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством РФ или договором.

Важно знать, что 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). Также, 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.

При этом, в соответствии с 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 РФ от 28.06.2012 № 17, возврат товара надлежащего качества (за исключением лекарственных препаратов для медицинского применения) возможен в вышеуказанные сроки при соблюдении следующих условий:

- 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 он может быть использован исключительно покупателем, приобретающим его.

На основании п. 5 ст. 26.1 Закона № 2300-1 последствия продажи товара **ненадлежащего качества** дистанционным способом установлены положениями 18- 24 указанного Закона, и аналогичны последствиям при приобретении товаров обычным способом.

При обнаружении в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, покупатель вправе по своему выбору:

а) потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

в) потребовать замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены товара (в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков);

г) 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.