**ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.**

**Что такое «дистанционная торговля»?**

При дистанционном способе продажи товаров договор купли-продажи заключается способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром (образцом товара), например, через Интернет.

**Какими нормативными правовыми актами регулируется продажа товаров дистанционным способом?**

**Правовое регулирование дистанционного способа продаж осуществляется Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 2463 от 31.12.2020 г.**

**Вправе ли покупатель без объяснения причин отказаться от товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом?**

Да, покупатель вправе отказаться 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 качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

**ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.**

**Существуют ли какие-либо условия для возврата товара надлежащего качества?**

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

**Кому может быть передан товар?**

Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

**Вправе ли продавец при возврате суммы, уплаченной покупателем за товар, при отказе его от товара надлежащего качества удержать свои расходы на доставку от покупателя возвращенного товара?**

Да, вправе. При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара.

**ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.**

**Один из распространённых способов дистанционной розничной торговли через сеть Интернет является торговля через маркетплейс.**

**Маркетплейс**-онлайн-платформа владельца агрегатора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", позволяющая потребителю одновременно ознакомиться с предложением продавца товаров о заключении договора купли-продажи товара, заключить с продавцом товаров [договор](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100030) купли-продажи, а также произвести оплату указанного товара путем наличных расчетов либо перевода денежных средств владельцу агрегатора в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

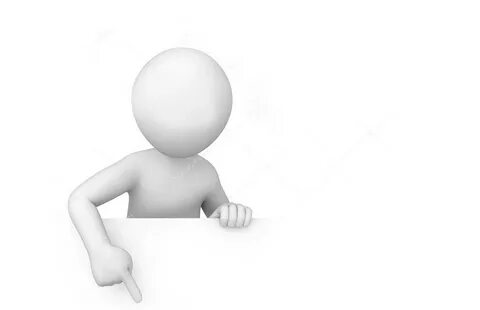
**На что следует обратить внимание?**

|  |
| --- |
| [Договор](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=366945&dst=100003&field=134&date=03.06.2024) розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами. |

**ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.**

**Недопустимость изменения цены продавцом в одностороннем порядке**

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация, **в том числе о цене и об условиях приобретения товара.**

Размещенное на сайте интернет-магазина предложение о продаже товара, обращенное к неопределенному кругу лиц и содержащее подробную информацию о товаре и его цене, является публичной офертой. После получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор на условиях публичной оферты продавец не вправе в одностороннем порядке изменить объявленную цену товара.

**Важно знать!**

**Продавец не вправе понуждать потребителя к заключению нового договора на других условиях, в том числе по мотиву увеличения цены товара к моменту его доставки.**



В случае отказа продавца исполнить договор, потребитель вправе направить в адрес продавца претензию.



Если вопрос продавцом положительно не будет разрешен, то потребителю необходимо воспользоваться своим правом и обратиться в суд с исковым заявлением о возложении обязанности по передаче товара.

**ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.**

**Особенности возврата товаров при покупках на маркетплейсах**

**** При приобретении товаров через маркетплейс потребитель может столкнуться с рядом неприятных ситуаций, например такие как, пришел товар ненадлежащего качества (с дефектом), заказанный товар не соответствует карточке товара, товар вовсе не был доставлен (отменен агрегатором). Здесь очень важно понимать в каких ситуациях перед потребителем несет ответственность продавец, а в каких владелец агрегатора.

Все требования по исполнению обязательств по договору купли-продажи, необходимо предъявлять непосредственно продавцу.

Владелец агрегатора в свою очередь, несет ответственность перед потребителем за убытки, причиненные ему предоставлением неполной либо недостоверной информацией о товаре, если на основании такой информации был заключен договор купли-продажи.

**Как действовать, если за товар нужно вернуть денежные средства?**

Если в момент выдачи товара на пункте выдачи маркетплейса, вы решили, что хотите отказаться от товара, то первое, что необходимо сделать, это вернуть товар продавцу прямо в пункте выдачи, чтобы сотрудник пункта выдачи зафиксировал причину, по которой вы не забираете товар. Если же вы забрали товар домой, то нужно действовать согласно инструкциям, указанным на сайте маркетплейса.

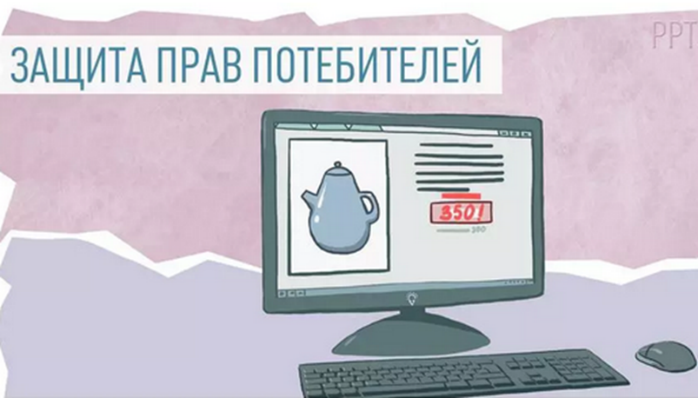
**ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.**

**Особенности возврата товаров при покупках на маркетплейсах**

Для возврата денег за приобретённый товар, рекомендуется обратиться к службе поддержки маркетплейса через личный кабинет или к продавцу напрямую.

Чтобы обратиться к продавцу напрямую, необходимо узнать контактные данные продавца для обращений, либо его адрес регистрации, для отправки заявления в письменном виде.

Если такая информация вместе с товаром отсутствует, то рекомендуем обратиться к агрегатору и потребовать предоставить полную информацию о продавце приобретенного товара с указанием кантатных данных продавца для обращения. **Такую информацию владельцы агрегатора предоставлять обязаны.**

 Для товаров, в которых после приобретения или в процессе эксплуатации был обнаружен недостаток, порядок обращения тот же, только дополнительно при оформлении заявки на возврат товара по браку, нужно приложить доказательства, такие как фото и видео дефектов товара.