

О продаже товаров дистанционным способом



Дистанционная торговля- это продажа товаров, осуществляемая без непосредственного присутствия продавца, на основании информации, с которой потребитель знакомится через средства связи(телевидение, радио, почта, интернет)

Продажа товаров дистанционным способом регулируется следующими основными нормативными актами:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ);
- Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее - Закон);
- Постановлением Правительства РФ от 30 мая 2026 г. N 657 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи" (далее - Правила).

При дистанционном способе продажи товара, продавец обязан размещать в интернете полную и достоверную информацию о себе. Она должна быть доступна на сайте, странице сайта, в приложении и, если товар продается через маркетплейс, на площадке агрегатора, а именно:

Юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать:

- полное наименование;
- ОГРН;
- адрес и место нахождения;
- адрес электронной почты и/или номер телефона.

Индивидуальные предприниматели указывают:

- фамилию, имя и отчество;
- ОГРНИП;
- адрес электронной почты и/или номер телефона.

Продавец так же доводит до потребителей информацию о форме и способах направления претензий(об адресе и месте нахождения продавца (для юридического лица), об адресе электронной почты продавца (для индивидуального предпринимателя и юридического лица)).

Владелец агрегатора доводит до сведения потребителя информацию о форме и способах направления претензии продавцу и (или) обеспечивает направление претензии продавцу и направление потребителю ответа на претензию на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет" и (или) в программе для электронных вычислительных машин владельца агрегатора и (или) направление претензии потребителя по адресу электронной почты продавца.

В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Покупатель может отказаться от покупки до момента передачи ему товара. При этом, он должен возместить продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора (497 статья ГК РФ). К таким действиям может относиться доставка товаров.

Также, потребитель вправе отказаться от товара в течение **7 дней** после его получения, а в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение **3 месяцев** с момента передачи товара (ст. 26.1. Закона).

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 потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить 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.

В случае если доставленный по заказу потребителя товар оказался **ненадлежащего качества**, то права потребителя и алгоритм действий по их реализации ничем не отличается от того, как если бы товар был приобретен в обычном магазине традиционным способом (ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При возникновении вопросов по законодательству о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5, 10,12 тел. 77-20-38, 73-06-77, E-mail: zpp.center@yandex.ru;
- на «горячую линию» Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, телефон 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rospotrebnadzor.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.