



Дистанционная торговля в вопросах и ответах.

Вопрос 1. Что такое дистанционная торговля?

Ответ: Дистанционная торговля — продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром, либо образцом товара при заключении такого договора.

Вопрос 2. Каким документом регламентируются правила продажи товаров дистанционным способом (через интернет)?

Ответ: Этим документом является Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Вопрос 3. Какие товары нельзя продавать дистанционным способом?

Ответ: Действующим законодательством РФ установлен запрет на продажу дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

Вопрос 4. Должен ли продавец предоставить какую-либо информацию покупателю при продаже товаров дистанционным способом до заключения договора розничной купли-продажи?

Ответ: При дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети «Интернет», и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Вопрос 5. Какую информацию и в какой форме должен предоставить продавец покупателю о себе?

Ответ: Юридические лица, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Индивидуальные предприниматели, зарегистрированные на территории Российской Федерации и осуществляющие продажу товаров дистанционным способом продажи товара на территории Российской Федерации, обязаны указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

Указанная информация доводится до потребителя посредством ее размещения на сайте (при его наличии) и (или) странице сайта в сети "Интернет" (при его наличии), а также в программе для электронных вычислительных машин (при ее наличии).

Вопрос 6. Кто оплачивает расходы при возврате товара потребителем?

Ответ: Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.

Вопрос 7. Может ли продавец при возврате суммы, уплаченной покупателем за товар, при отказе его от товара удержать свои расходы на доставку покупателя возвращенного товара?

Ответ: Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец. В других случаях распределение указанных расходов определяется офертой.

Вопрос 8. Кому может продавец передать товар?

Ответ: 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. (п.20)

Ответы на другие вопросы по дистанционной торговле вы можете узнать в Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации».

Консультации в сфере защиты прав потребителей можно получить:

- в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам: 971-106, 971-117.

- в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.1, 2; тел. 77-20-38; 73-06-77;

- по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

-в отделе МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17- 00;

-в МФЦ Онлайн консультирование проводится еженедельно по четвергам с 10.00 до 13.00 часов. Чтобы получить ответы на интересующие вопросы в сфере защиты прав потребителей необходимо обратиться в один из центров «Мои Документы»: подать заявку и принять участие в онлайн-консультации вам помогут специалисты МФЦ (при обращении необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность).

Самостоятельная передача заявителем письменных обращений в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.14.

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области путем заполнения специальной формы в разделе сайта [http:// www.53.rospotrebnadzor.ru](http://www.53.rospotrebnadzor.ru) Управления Роспотребнадзора «Прием обращений граждан» и поступают в общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.

Дополнительно информируем, что для того, чтобы в полной мере реализовать свое право потребителей на получение консультативной помощи, функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей (ГИС ЗПП). 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.