**ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ПОКУПКЕ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ НЕОБХОДИМО ЗНАТЬ!**

 Покупки в сети Интернет уже давно получили свое распространение у россиян и для многих стали неотъемлемой частью жизни. Для каждого потребителя, имеющего доступ в Интернет, это возможность получить информацию о тенденциях в моде, новинках техники, сэкономить время и средства, приобретая иногда весьма выгодные товары по более низкой цене. Сегодня интернет-магазины пользуются большой популярностью, однако, несмотря на всю выгоду, преимущества, быстроту и удобство покупок в сети, не обходится и без жалоб. Основная масса обращений связана с нарушением сроков поставки товара, качеством товара, или вообще - недоставки товара.

 В этой связи напоминаем, что продажа товаров дистанционным способом, в том числе посредством информационно - телекоммуникационной сети Интернет, на территории Российской Федерации в общем и целом регламентируется соответствующими положениями статьи 497 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ), а применительно к продаже товаров гражданам для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (см. статью 492 ГК РФ), также статьей 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров» Закона «О защите прав потребителей» (далее - Закон) и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 года № 612 (далее - Правила).

 **Право на предоставление информации.**

 В соответствии с Законом, до заключения договора купли-продажи до сведения потребителей своевременно должна быть доведена необходимая и достоверная информация о товарах, обеспечивающая возможность их правильного выбора.

 П. 8 Правил закреплено, что Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи (далее - договор) предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

 В момент доставки (передачи) товара продавец обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг);

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

ж) адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца;

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

л) информацию о правах потребителя на отказ от товара надлежащего качества (п. 21 Правил);

м) информацию о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, которая должна содержать: адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара; режим работы продавца; максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращён продавцу, или минимально установленный срок, для возврата товара надлежащего качества; предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора; срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

 Очень часто, в том числе и при распродажах, интернет-продавцы доводят информацию, что некоторые товары надлежащего качества не подлежат возврату и обмену, ссылаясь на Перечень товаров, не подлежащих возврату либо обмену, утверждённого Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998г. № 55.

 Считаем необходимым отметить, что в соответствии с Законом, и п. 21 Правил покупатель вправе отказаться от товара, приобретённого дистанционным способом в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней, при условии, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки товара. Указанное означает, что Правила продажи отдельных видов товаров, а также Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55, к дистанционному способу продажи товаров применению не подлежат.

 Вышеназванный Перечень применяется исключительно в контексте статьи 25 Закона, которая в свою очередь распространяет своё действие, в том числе и на продажу товаров по образцам.

 От товара, купленного в интернет-магазине, потребитель вправе отказаться в любое время до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - в течение семи дней.

 В случае же, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, т.е. о вышеназванном 7-дневном сроке, не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель будет вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи (получения).

 Однако при этом следует иметь в виду, что такой возврат будет возможен только, если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки (отсутствие последнего, тем не менее, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у соответствующего 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.

 Если товар, приобретенный потребителем дистанционным способом продажи товара, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав должен будет руководствоваться соответствующими положениями статей 18-24 Закона «О защите прав потребителей».

 **Права потребителя при обнаружении недостатков в товаре, приобретённым дистанционным способом:**

 Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом; соразмерного уменьшения покупной цены; замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; отказ от исполнения договора и требование возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками; полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

 Внимание! В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров, вышеуказанные требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков товара.

 В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока или срока годности, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости - экспертизу товара за свой счёт. Если гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

 **Рекомендации потребителю при покупке товаров дистанционным способом:**

 До принятия решения о покупке товара дистанционным способом, особое внимание следует уделить информации, которую предоставляет продавец о себе, о товаре и об условиях покупки. Если информация неполная или недостоверная, то следует воздержаться от покупки у этого продавца, либо воспользоваться иными средствами получения информации (например, сеть Интернет, СМИ и др.);

 Не рекомендуем покупать дистанционным способом товары, свободная реализация которых запрещена, либо ограничена законодательством: продовольственные товары, в том числе алкогольная продукция, биологически активные добавки (БАД), а также лекарственные препараты, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружие и патроны к нему, экземпляры аудиовизуальных произведений и фонограмм, программы для электронных вычислительных машин и баз данных;

 Не рекомендуем приобретать товар, не соответствующий предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

 Сообщаем, что потребители в случае нарушений в отношении именно их требований Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правил продажи товаров дистанционным способом могут обращаться в общественную приёмную Управления Роспотребнадзора по Сахалинской области с письменными обращениями для принятия мер в пределах компетенции нашей службы. Данные обращения будут рассмотрены в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ и Федеральным законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008г № 294-ФЗ. При привлечении к административной ответственности лиц, допустивших нарушения, заявители будут привлечены в качестве потерпевшего лица.

 Напоминаем, что в связи с внесением изменений в Федеральный закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» от 26.12.2008г № 294-ФЗ основанием для проведения проверки может служить обращение потребителя при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю, и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены.

***ТО Управления Роспотребнадзора по РС (Я) в Мирнинском районе***