**Памятка потребителям о правилах продажи товаров дистанционным способом. Доставка товара покупателю. Право на отказ от товара.**

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 первой части данной памятки подробно рассмотрели этап заключения договора приобретения товара дистанционным способом, в том числе предоставления полной и достоверной информации. В настоящей статье разберем положения законодательства, регулирующие взаимоотношения на этапе доставки товара покупателю.

Напомним, что 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.

Доставленный товар передается покупателю по указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему информацию и номере заказа или иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора или оформления заказа, если иное не предусмотрено законодательством или договором купли-продажи.

В соответствии с п. 20 Правил № 2463, если доставка товара была произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором.  
За нарушение продавцом срока передачи товара покупатель может предъявить ему требование о возмещении убытков, причиненных вследствие нарушения срока доставки товара (ст. 15 ГК РФ; п. п. 1, 2 ст. 13 Закона № 2300-1).

В случае, если товар был предварительно оплачен покупателем полностью или частично, то в случае нарушения срока доставки с продавца может быть взыскана неустойка (пени) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки, но не более суммы предварительной оплаты (п. 3 ст. 23.1 Закона № 2300-1).

Положениями п. 2.2 ст. 12 Закона № 2300-1 предусмотрено, что при заключении договора купли-продажи через агрегатора в случае, если товар, в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок, потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара.

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](http://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&date=13.04.2022&dst=100040&field=134) Правил N 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.

**Важно!** В соответствии с п. 45 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 09.07.2019 № 24 на иностранные интернет-магазины, ориентированные на российского потребителя, распространяются нормы российского законодательства о защите прав потребителей.