

Торговля товарами посредством заказа их через Интернет в российском законодательстве определена как «**дистанционный способ продажи товара**», что означает осуществление торговли по договорам розничной купли-продажи, заключаемым покупателями на основании сведений, полученных ими из каталогов, проспектов, буклетов, посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателей с товарами либо образцами товаров при заключении таких договоров.

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 27 сентября 2007 г. N 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом" (далее - Правила продажи товаров дистанционным способом).

В соответствии со статьей 26.1 Закона, еще до заключения договора **продавец должен предоставить** потребителю следующие сведения:

- основные потребительские свойства товара;
- место нахождения продавца;
- место изготовления товара;
- полное фирменное наименование продавца или изготовителя;
- цену и условия приобретения товара;
- особенности доставки товара;
- срок службы, срок годности и гарантийный срок;
- порядок оплаты товара;
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Данные сведения могут быть размещены **на сайте продавца**.

При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта (п. 3 Правил продажи товаров дистанционным способом).

В момент доставки товара покупателю также должна быть предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара, а также следующие сведения о товаре:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;
- основные потребительские свойства товаров (работ, услуг);
- сведения о составе продуктов питания, пищевой ценности, об их назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе, дате и месте изготовления и упаковки, а также сведения о противопоказаниях при отдельных заболеваниях;
- цена в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полная сумма, подлежащая выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;
- информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;
- срок службы или срок 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 потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;
- место нахождения, фирменное наименование продавца;
- информация об обязательном подтверждении соответствия товаров, если законом установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;
- информация о правилах продажи товаров;

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу, например, доставку товара;
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;
- если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

**Данная информация может быть предоставлена как в виде договора купли-продажи, так и в виде технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом.**

Договор розничной купли-продажи товара, заключенный дистанционным способом, считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара таким договором не определено, с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя - юридического лица.

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 (ст. 497 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-х месяцев с момента передачи товара (ст. 26.1. Закона).

Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков регулируются положениями ст.ст. 18 - 24 Закона, как и при обычной розничной торговле.

*Памятки, примерные формы документов, ответы на часто задаваемые вопросы (в т.ч. видеоматериалы) Вы можете найти на сайте [zpp.rospotrebнадzor.ru](http://zpp.rospotrebнадzor.ru) - Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, в разделе «Справочник потребителя»*

## ВНИМАНИЕ!

С 1 января 2017 г. вступили в силу изменения в законодательстве в области организации и осуществления государственного контроля (надзора), предусматривающие дополнительные условия проведения проверки, но распространяются они **только на обращения и заявления граждан о нарушении прав потребителей.**

Так, в соответствии с новой редакцией п.п. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» **основанием для проведения внеплановой проверки является: «нарушение прав потребителей (в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, 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)».**

Следует отметить, что дополнительное требование о предварительном обращении к субъекту хозяйственной деятельности, нарушившему права потребителя, **не распространяется на случаи поступления в Роспотребнадзор обращений и заявлений граждан о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан или причинения такого вреда,** т.е. когда в обращении указывается на нарушения требований санитарного законодательства (СанПиНов и др.) и законодательства о техническом регулировании.

По таким обращениям граждан принимаются меры в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

В связи с этим, в случаях, когда гражданин приобрел несоответствующий требованиям безопасности товар, он вправе обращаться непосредственно в Роспотребнадзор. При поступлении таких обращений граждан Роспотребнадзором в установленном Законом порядке организуются мероприятия по контролю.

Телефон: 236-48-77  
Эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru



ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии  
в Пермском крае»

г. Пермь, ул. Куйбышева, 50а  
1-й этаж, каб. 110, 112

[www.59fbuz.ru](http://www.59fbuz.ru)

Консультационный центр  
для потребителей

Федеральное бюджетное  
учреждение здравоохранения  
«Центр гигиены и эпидемиологии  
в Пермском крае»

**О ПРОДАЖЕ ТОВАРОВ  
ДИСТАНЦИОННЫМ  
СПОСОБОМ  
(ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛЯ)**

ПАМЯТКА  
ДЛЯ  
НАСЕЛЕНИЯ