Наряду с привычными магазинами, в нашу жизнь прочно вошла онлайн-торговля. Все больше людей предпочитают покупать товары в интернете, используя маркетплейсы, такие как Ozon, Wildberries, Яндекс Маркет и другие. Вместо привычных посещений магазинов покупатели теперь могут заказывать товары онлайн, в том числе из отдаленных регионов и зарубежных стран.

***Что такое дистанционный способ продажи товара?***

Дистанционная продажа - это договор розничной купли -продажи, заключаемый на основании ознакомления потребителя с описанием товара через каталоги, СМИ, интернет и другие способы, исключающие непосредственный осмотр товара до покупки.

В Законе о защите прав потребителей определены такие понятия, как владелец агрегатора и продавец.

Продавец - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Простыми словами, владелец агрегатора - посредник между продавцами и покупателями, который при помощи сайта предоставляет потребителям возможность ознакомиться с предложениями продавцов товаров, заключить с продавцом договор и произвести предварительную оплату товара.

Продавец обязан разместить на сайте публичную оферту и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей.

До заключения договора продавец обязан предоставить потребителю полную информацию о товаре, о продавце и об условиях приобретения (свойства, адрес, наименование, цена, доставка, сроки, оплата), разместив её на сайте или в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Владелец агрегатора обязан предоставить потребителям информацию о себе и продавце (юридическом лице, индивидуальном предпринимателе).

При дистанционной продаже продавец обязан заключить договор с покупателем, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты. Договор считается заключенным с момента подтверждения оплаты (чек и т.п.) или получения продавцом сообщения о намерении заключить договор.

***Отказ от товара надлежащего качества***

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Товар надлежащего качества можно вернуть при сохранении товарного вида, потребительских свойств и наличии документа, подтверждающего покупку. Отсутствие документа не лишает покупателя права доказывать факт приобретения иными способами.

Потребитель не может отказаться от товара надлежащего качества с индивидуальными характеристиками, если он предназначен исключительно для него.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть уплаченную сумму, за исключением расходов на доставку, **в течение десяти дней с момента требования**.

***Отказ от товара ненадлежащего качества***

При получении товара ненадлежащего качества потребитель имеет право на: замену на товар той же марки; замену на товар другой марки с перерасчетом цены; уменьшение покупной цены; бесплатное устранение недостатков; отказ от исполнения договора купли-продажи и возврата уплаченной суммы.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков в течение 15 дней со дня передачи товара вправе: отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной суммы; предъявить требование о его замене на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены.

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев: обнаружение существенного недостатка товара;нарушение установленных законом сроков устранения недостатков товара; невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Потребитель вправе обратиться к продавцу с указанием своих требований способом, указанным на сайте продавца или владельца агрегатора. Если информация отсутствует, претензия направляется в любой форме, в том числе по юридическому или электронному адресу.

**Обращаем внимание!** Ответственность за качество товара и несоблюдение условий договора купли – продажи (не соответствие доставленного товара описанию, представленную на страницах сайта или платформе агрегатора, некомплектность товара, увеличение цены и другие) несёт непосредственно **продавец**, а не владелец агрегатора.

Потребитель вправе предъявить требование к **владельцу агрегатора** о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара. Владелец агрегатора возвращает сумму предоплату в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования **при одновременном наличии следующих условий:**

* товар **не передан потребителю в срок**;
* **потребитель уведомил продавца об отказе от договора купли-продажи, предоставив подтверждение уведомления продавца агрегатору.**

При отказе продавца или владельца агрегатора удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке, потребитель вправе обратиться за судебной защитой своих прав.

*Информация подготовлена*

*с использованием СПС Консультант Плюс и открытых данных из сети Интернет*

**Ждем Вас по адресам:**

|  |
| --- |
| **г.Иркутск,** ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 zpp@sesoirk.irkutsk.ru. |
| **г.Ангарск,** кв-л 95, д.17, тел. 8(395-5)67-55-22 ffbuz-angarsk@yandex.ru |
| **г.Усолье-Сибирское**, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24  ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru |
| **г.Черемхово** (обращаться в Иркутск) |
| **г.Саянск**, микрорайон Благовещенский,  д.5 А,тел. 8(395-53) 5-10-20,  ffbuz-sayansk@yandex.ru |
| **п.Залари** (обращаться в г.Саянск, г.Иркутск) |
| **г.Тулун**, ул.Виноградова, 21, тел.8(395-30)2-10-20  ffbuz-tulun@yandex.ru, |
| **г.Нижнеудинск**, ул.Аллейная, 27а тел.8(395-57)7-09-53,  ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru, |
| **г.Тайшет**,ул.Старобазарная, 3-1н, тел. 8(395-63) 5-35-37;  ffbuz-taishet@yandex.ru |
| **г.Братск,** ул.Муханова, 20,  тел.8(395-3) 42-57-50 |
| **г.Железногорск-Илимский**, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут) |
| **г.Усть-Илимск**, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46;  ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru |
| **г.Усть-Кут**, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-03-78; ffbuz-u-kut@yandex.ru |
| **п.Усть-Ордынский**, пер.1 Октябрьский, 12 тел. 8 (395-41) 3-10-78, [ffbuz-u-obao@yandex.ru](mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru) |

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»**



**Покупка товаров дистанционным способом. Информация для потребителя**

Консультационный центр и пункты

по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –

**8-800-555-49-43**