

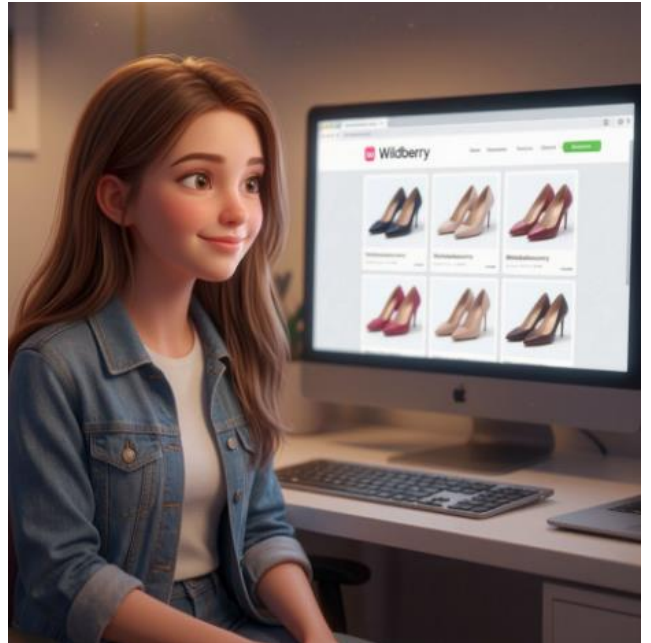
ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Правовое регулирование дистанционного способа продаж осуществляется Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 657 от 30.05.2026 г.

При продаже товара дистанционным способом продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

Договор купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении приобрести товар.

Юридическое лицо, осуществляющее продажу товаров дистанционным способом, обязано указывать полное фирменное наименование, основной государственный регистрационный номер, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона.



Индивидуальный предприниматель обязан указывать фамилию, имя, отчество (при наличии), основной государственный регистрационный номер, адрес электронной почты и (или) номер телефона.

ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Отказ от товара. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение **7 дней**. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение **3 месяцев** с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.



Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть 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.

ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Возврат товара ненадлежащего качества.

1. **Зафиксируйте факт недостатка.** Осмотрите товар при получении в пункте выдачи или у курьера. Если брак обнаружен, требуйте зафиксировать отказ с указанием на брак. Сделайте фото и видео дефекта, упаковки и комплектации.

2. **Оформите заявку на возврат.** На большинстве маркетплейсов это делается через личный кабинет: в разделе «Мои заказы»

выберите заказ, товар и опцию «Вернуть», затем подробно опишите недостаток и приложите фото/видео.

3. **Направьте претензию продавцу.** Если онлайн-оформление не



сработало, напишите претензию. В ней укажите номер заказа, опишите проблему и чётко сформулируйте требование (возврат денег, замена и т.д.). Сохраните скриншот переписки.

4. **Верните товар.** По требованию продавца и за его счёт вы должны передать товар с недостатком.

5. **При неудовлетворении Ваших требований обращайтесь в суд.**



ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

Недопустимость изменения цены продавцом в одностороннем порядке

Момент фиксации цены товара при дистанционной продаже считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю чека или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи. Продавец обязан передать товар на указанных в договоре условиях (по указанной цене).

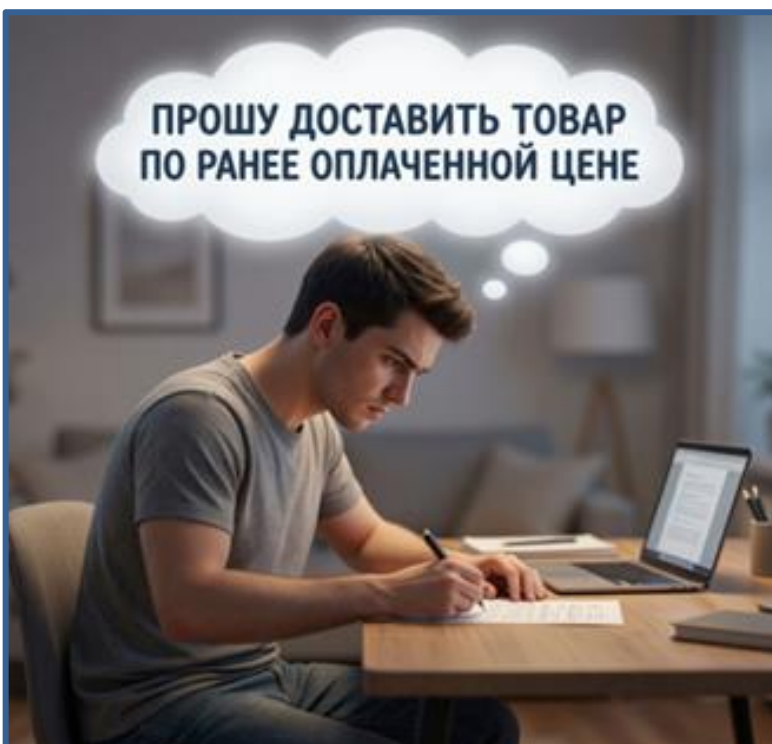
Предложение товара в его рекламе, каталогах и описаниях, обращённое к неопределённому кругу лиц, является публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора. После получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор на условиях публичной оферты продавец не вправе в одностороннем порядке изменить объявленную цену товара.

Продавец также не вправе понуждать потребителя к заключению нового договора на других условиях, в том числе из-за увеличения цены товара к моменту его поставки, возникновения дополнительных расходов и других причин.

Если продавец пытается изменить цену в одностороннем порядке, потребитель вправе настаивать на исполнении договора на первоначальных условиях.

Если продавец отказывается удовлетворить требование, потребитель вправе обратиться в суд.

Рекомендуем сохранить все доказательства: скриншоты сайта с условиями заказа, подтверждение оплаты, а также переписку с продавцом.



ДИСТАНЦИОННАЯ ТОРГОВЛЯ.

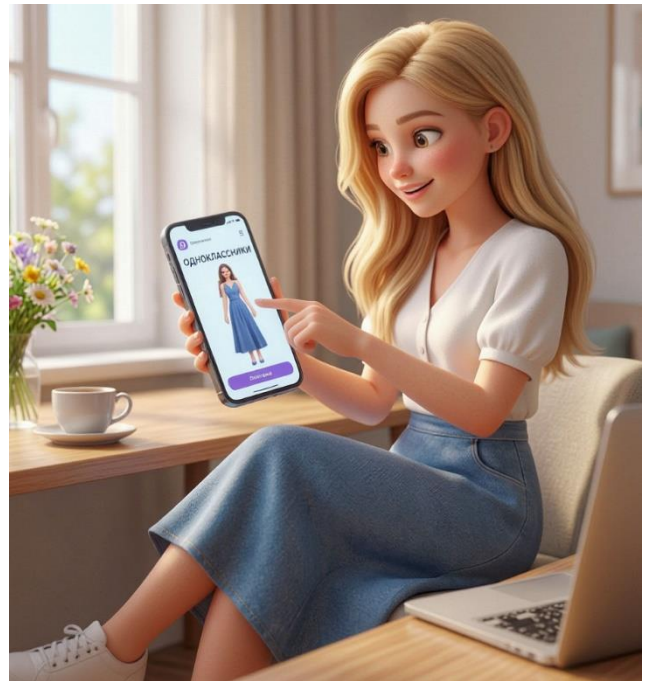
Покупки в социальных сетях. Как избежать рисков.

1. Перед тем как заказать тот или иной товар через соцсети проверьте продавца, убедитесь, что на странице представлена полная информация о нем.

Продавец должен предоставить следующую информацию о себе:

- полное фирменное наименование или фамилия, имя, отчество, ОГРН, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона;

Если данная информация отсутствует, попросите у продавца предоставить ее, и проверьте на сайте налоговой: - в реестре самозанятых (<https://npd.nalog.ru/check-status/>); - в реестре индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (<https://egrul.nalog.ru/index.html>).



2. Избегайте предоплаты. Кроме того, так же должен насторожить факт оплаты на карту физ.лица. Если все-таки решили осуществить покупку, то указывайте назначение платежа.

При оплате товара потребителю должен быть выдан кассовый чек (иной документ, например - товарный чек), подтверждающий покупку товара.

3. Изучите информацию о предлагаемом товаре, услуге.

До заключения договора купли-продажи товара продавец должен предоставить информацию о потребительских свойствах товара, цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты

Изучайте отзывы. Обращайте внимание на комментарии, но помните: и они могут быть поддельными.