**Рекомендации для потребителей по дистанционному**

**способу продажи товара**

В Управлении Роспотребнадзора по Нижегородской области увеличилось число письменных обращений от нижегородцев по факту приобретения товаров дистанционным способом. Так в первой полугодии 2020г. на данную сферу поступило 351 обращение (за аналогичный период прошлого года 305). Рост обращений составил 11%
Наибольшее количество обращений связано с тем, что доставленный товар не соответствует заказанному,  нарушение сроков доставки товаров, доставка товаров не надлежащего качества,  и др.
Правоотношения, возникшие при приобретении товара,  посредством Интернет торговли у граждан, не регулируются нормами Закона «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом.
         Главной особенностью дистанционной торговли является то, что потребитель не имеет возможности непосредственно ознакомиться с товаром или образцом товара до момента его получения.
Настоящие Правила не применяются в отношении:
а) работ (услуг), за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;
б) продажи товаров с использованием автоматов;
в) договоров купли-продажи, заключенных на торгах;

 Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.
При покупке товара дистанционным способом необходимо знать следующее:
1. До заключения договора розничной купли-продажи (далее - договор) предоставить покупателю информацию:
- об основных потребительских свойствах товара;
- 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.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, установленные договором.
Если в договоре срок доставки не определён и отсутствуют возможности определить этот срок, товар передаётся продавцом покупателю в разумный срок. Обязательства, не исполненные в разумный срок, продавец должен выполнить в семидневный срок со дня предъявления покупателем требования об его исполнении. За нарушение сроков доставки продавец несёт ответственность в соответствии с гражданским законодательством РФ.
В случае, если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.
Если товар был оплачен предварительно, но не доставлен в срок по вине продавца, ответственность за нарушение срока передачи товара продавец будет нести в соответствии со ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей», а именно:
- в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Однако, сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.
Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже, а также требовать их оплаты.
Основания возврата товара, приобретенного дистанционным способом
Возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом может иметь место в следующих случаях:
- покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.
- по причине получения товара ненадлежащего качества, наличия в товаре недостатков;
- 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 трех месяцев с момента передачи товара.
В соответствии с п.28 п.29 Правил продажи товаров дистанционным способом закреплено право покупателя в случае получения товара ненадлежащего качества на:
 а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их  исправление покупателем или третьим лицом;
б) соразмерного уменьшения покупной цены;
в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.
 Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Данный срок не может превышать десяти дней со дня предъявления покупателем соответствующего требования продавцу.
 При отказе от 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. Однако отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.
Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.
При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.
В соответствии с п.32 Правил продажи товаров дистанционным способом:
Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:
а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
б) режим работы продавца;
в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный пунктом 21 настоящих Правил;
г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

**О комиссионной торговле**

В Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области  поступают вопросы от потребителей и предпринимателей об отношениях, возникающих при комиссионной торговле.

Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 6 июня 1998 года № 569 (в послед. ред.), разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между комиссионером и комитентом по договору комиссии, а также между комиссионером и покупателем при продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию.

В соответствии с настоящими Правилами под комиссионером понимается организация независимо от организационно - правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, принимающие товары на комиссию и реализующие эти товары по договору розничной купли - продажи (далее именуется - договор).

Под комитентом понимается гражданин, сдающий товар на комиссию с целью продажи товара комиссионером за вознаграждение.

Под покупателем понимается гражданин, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

***Вопрос 1.*** ***Какие товары могут быть приняты на комиссию?***

Ответ: По соглашению между комиссионером и комитентом на комиссию принимаются новые и бывшие в употреблении непродовольственные товары. Товары на комиссию принимаются от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства.

Не принимаются на комиссию товары: которые в соответствии с законодательством Российской Федерации изъяты из оборота; розничная продажа которых запрещена или ограничена; товары, не подлежащие возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, а именно товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях;  предметы личной гигиены; парфюмерно-косметические товары; изделия швейные и трикотажные бельевые; изделия чулочно-носочные; изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования; товары бытовой химии; лекарственные средства.

Транспортные средства (автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники), номерные агрегаты к ним как отечественного, так и иностранного производства, подлежащие государственной регистрации в установленном законодательством Российской Федерации порядке, принимаются на комиссию при наличии документов, удостоверяющих право собственности на транспортные средства и агрегаты к ним, снятие их с учета в связи с продажей, а также при наличии временного регистрационного знака «транзит», выдаваемого на транспортные средства уполномоченными государственными органами.

Транспортные средства, зарегистрированные в других государствах и временно ввезенные на территорию Российской Федерации гражданами, принимаются на комиссию при наличии паспортов транспортных средств, выданных в установленном порядке таможенными органами Российской Федерации.

***Вопрос 2. Как правильно должен быть оформлен прием товаров на комиссию?***

Ответ: Прием товаров на комиссию оформляется путем составления документа (договор комиссии, квитанция, накладная и другие виды), подписываемого комиссионером и комитентом, в котором должны содержаться следующие сведения: номер документа, дата его составления; наименование и реквизиты сторон (адрес, расчетный счет, телефон комиссионера, паспортные данные или данные иного документа, удостоверяющего личность комитента);  наименование товара; степень износа и недостатки бывшего в употреблении товара; цена товара; размер и порядок уплаты комиссионного вознаграждения;  условия принятия товара на комиссию; порядок проведения и размер уценки товара; сроки реализации товара до и после его уценки;  условия и порядок возврата комитенту не проданного комиссионером товара; условия и порядок расчетов между комиссионером и комитентом; размер оплаты расходов комиссионера по хранению товара, принятого на комиссию, если по соглашению сторон эти расходы подлежат возмещению.

Вид документа устанавливается комиссионером самостоятельно.

Если на комиссию сдается несколько товаров, их наименования и цены могут указываться в перечне товаров, являющемся неотъемлемой частью документа, которым оформляется прием товаров на комиссию.

Указанный документ составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр вручается комитенту, второй остается у комиссионера

Товары на комиссию принимаются от граждан по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

***Вопрос 3. На некоторых товарах, реализуемых в комиссионных магазинах, имеется ярлык, на других он отсутствует. Обязательно ли на комиссионных товарах должен быть ярлык и что в нем должно быть указано?***

Ответ: При приеме товара на комиссию к нему прикрепляется товарный ярлык, а на мелкие изделия (часы, бусы, броши и другие аналогичные изделия) – ценник с указанием номера документа, оформляемого при приеме товара, и цены.

В перечне товаров, принятых на комиссию, и товарном ярлыке указываются сведения, характеризующие состояние товара: новый;  бывший в употреблении;  степень износа;  основные товарные признаки;  недостатки товара.

В отношении принятых на комиссию транспортных средств в эти сведения включаются:

идентификационный номер;  марка, модель транспортного средства, наименование (тип),  год выпуска,  номера двигателя, шасси (рамы), кузова (прицепа),  регистрационного знака "транзит", цвет кузова (кабины),  пробег по данным спидометра,  серия и номер паспорта транспортного средства,  в отношении транспортного средства, ввезенного на территорию Российской Федерации, также указывается номер и дата документа, подтверждающего его таможенное оформление в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Перечень товаров, принятых на комиссию, и товарный ярлык подписываются комиссионером и комитентом.

***Вопрос 4. Товар сдан в комиссионный магазин 3 дня назад, но до сих пор не появился в продаже. В какой срок,  принятый на комиссию товар должен поступить в продажу?***

Ответ: Товар, принятый на комиссию, должен поступить в продажу не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней.

В случае задержки в поступлении товара в продажу по вине комиссионера последний уплачивает комитенту за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов суммы вознаграждения. По соглашению сторон может быть установлен более высокий размер неустойки.

***Вопрос 5. Потребитель М. приобрел в комиссионном магазине пылесос, на который, со слов продавца, еще не закончился гарантийный срок, но документов, подтверждающих это, не дал****.*

Ответ: При продаже товара, имеющего гарантийный срок, если он не истек, покупателю передается полученный от комитента гарантийный талон, технический паспорт, сервисная книжка или иной заменяющий ее документ, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

**Об обязанностях операторов гостиничных услуг**

Правительством Российской Федерации [принято постановление](http://government.ru/docs/40093/), устанавливающее, что потребители, у которых была аннулирована бронь в российских гостиницах из-за коронавируса, смогут вернуть денежные средства или перенести размещение на более поздний срок.

Потребителям, которые частично или полностью оплатили размещение в российских гостиницах в 2020 или 2021 годах и не смогли воспользоваться этой услугой в связи с введенными ограничениями, направленными на борьбу с новой коронавирусной инфекцией, исполнитель обязан перенести бронирование на более поздний срок.

Уведомление о переносе бронирования исполнитель должен направить потребителю в течение 60 календарных дней с момента вступления в силу постановления (т.е. с 24 июля 2020 г.).

Новые даты заезда должны укладываться в период 18 месяцев со дня отмененного бронирования. При этом услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 года. Точные сроки переноса должны быть определены по соглашению сторон.

Если на новые даты стоимость номера увеличилась, исполнитель не вправе требовать доплаты. То же самое касается  ситуаций, если договор был оплачен частично, исполнитель услуг по размещению не вправе увеличивать цену по заключенному договору.

Если в течение указанных выше 60 дней исполнитель услуг не прислал соответствующее уведомление, потребитель вправе потребовать вернуть оплату по договору не позднее 31 декабря 2020 года.

Потребитель вправе отказаться от переноса бронирования. В таких случаях отель должен вернуть ему денежные средства не позднее 31 декабря 2021 года. Для инвалидов, безработных, граждан старше 65 лет, а также для тех, кто в период действия постановления окажется временно нетрудоспособным (т.е. не сможет исполнять трудовые обязанности, в частности, в связи с болезнью, травмой или необходимостью ухода за больным членом семьи) более двух месяцев подряд, действуют особые условия. Им исполнитель услуг обязан вернуть денежные средства в течение 90 дней с момента подачи заявления.

Постановлением предусмотрено, что при отказе от переноса дат размещения отели обязаны  заплатить проценты (в размере 1/365 ключевой ставки ЦБ РФ) на сумму неиспользованного бронирования за каждый календарный день – с момента подачи заявления до дня возврата денежных средств.

**Об обязанностях туроператоров, отменивших туры**

Туроператоры обязаны по отмененным турам оказать потребителям равнозначные услуги или вернуть денежные средства до 31 декабря 2021 года.

Правительством Российской Федерации принято постановление, устанавливающее обязанности туроператоров, отменивших туры в связи с распространением коронавирусной инфекции, оказать потребителям равнозначные туристские услуги, а также сроки возврата денег за отмененные туры.

Потребителям, которые по 31 марта 2020 года частично или полностью оплатили российские или зарубежные поездки на 2020 или 2021 год туроператор должен обеспечить предоставление равнозначной услуги. Потребительские свойства тура: программа пребывания, маршрут и условия путешествия, условия проживания (место нахождения средства размещения, категория гостиницы) и питания, услуги по перевозке туриста в месте временного пребывания, а также дополнительные услуги должны соответствовать ранее заключенному и оплаченному договору.

Уведомление о возможности переноса поездки туроператор должен направить турагенту (или напрямую туристу) в течение 60 календарных дней с момента вступления в силу постановления (т.е. с 24 июля 2020 г.). После получения уведомления турагент обязан направить его туристу в течение одного рабочего дня.

Сроки переноса поездки должны быть определены по соглашению сторон, однако услуга должна быть оказана не позднее 31 декабря 2021 года.

Если на новые даты стоимость тура увеличилась, потребитель не должен доплачивать разницу. То же самое касается ситуаций, если договор был оплачен частично, туроператор не вправе увеличивать цену по заключенному договору.

Если турист отказывается от переноса поездки, то туроператор должен вернуть ему деньги в полном объеме не позднее 31 декабря 2021 года.

Если в течение указанных выше 60 дней туроператор не прислал соответствующее уведомление, потребитель вправе потребовать вернуть оплату по договору не позднее 31 декабря 2020 года.

Для инвалидов, безработных, граждан старше 65 лет, а также для тех, кто в период действия постановления окажется временно нетрудоспособным (т.е. не сможет исполнять трудовые обязанности, в частности, в связи с болезнью, травмой или необходимостью ухода за больным членом семьи) более двух месяцев подряд, действуют особые условия. Им туроператор обязан вернуть денежные средства в течение 90 дней с момента подачи заявления.

Постановлением также предусмотрено, что при возврате средств туроператор должен уплатить проценты (в размере 1/365 ключевой ставки ЦБ РФ) на сумму неиспользованного тура за каждый календарный день – с момента подачи заявления о расторжении договора до дня возврата денег.