**Продажа товаров в социальных сетях (дистанционная торговля).**

Правила дистанционной продажи регулируются Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом». В нем прописаны все права и обязанности, как продавца, так и покупателя.

Рассмотрим права потребителей в различных ситуациях:

**1. Право потребителя на отказ от товара, приобретенного дистанционным способом.**

Законодательно установлен четкий перечень случаев, когда потребитель вправе отказаться от товара надлежащего качества, независимо от его потребительских свойств.

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

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.

Однако, необходимо обратить внимание, что покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

**2. Право потребителя на взыскание неустойки за несвоевременную доставку товара, приобретенного дистанционным способом.**

Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» установлено, что за нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю, продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

Так в соответствии с п. 3 ст. 23.1 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» 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.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Необходимо отметить, что требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков, а именно неустойки, подлежат удовлетворению продавцом **в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.**

В случае, если продавец не удовлетворил в установленные сроки требование потребителя о взыскании неустойки, потребитель имеет право обратиться в судебные органы с исковым заявлением.

**3. Права потребителя при продаже товара ненадлежащего качества, реализуемого дистанционным способом.**

Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» Законодательно установлен четкий перечень требований, которые потребитель вправе предъявить продавцу при продаже товаров ненадлежащего качества, реализуемых дистанционным способом.

Указанным Постановлением Правительства РФ установлено, что покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

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 вместо предъявления вышеуказанных требований вправе 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. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

Обращаем внимание на то, что при возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

В случае не разрешения конфликтной ситуации с исполнителем в добровольном порядке, потребитель имеет право защищать свои интересы в судебном порядке.

Право гражданина обратиться в суд за защитой своего нарушенного или оспариваемого права закреплено в ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В соответствии с п.2 ст. 17 Закона потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора. В соответствии с п.3 ст.17 Закона    при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона, потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда