Памятка Потребителю
Дистанционный способ продажи товаров

Нормативно-правовая база

- Закона РФ «О защите прав потребителей»
- Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом"

Основные понятия:

"покупатель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"продавец" - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом;

"продажа товаров дистанционным способом" - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

! Главной особенностью дистанционной торговли является то, что потребитель не имеет возможности воочию ознакомиться ни с самим товаром, ни с образцом товара до момента его получения.

*Основные положения дистанционной торговли регулируется ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612.

При покупке товара дистанционным способом необходимо знать следующее:

1. Продавец, который продает товар дистанционно, должен обязательно указать адрес для возврата товара в случае возникновения такой необходимости.

2. При доставке заказанного товара потребителю. необходимо изучить информацию о товаре и изготовителе, которая должна содержать:

- наименование товара;

- сведения об основных потребительских свойствах товара;

- сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

- сведения о сроке службы или сроке 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 покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

- адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца;

- сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством РФ;

- цену, порядок и условия оплаты товара.

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.

! При приеме товара необходимо *проверить целостность, комплектность товара, соответствие доставленного товара заказанному, наличие принадлежностей к товару и документации к товару и прочие характеристики и данные доставленной вещи.*

Основания возврата товара, приобретенного дистанционным способом

Возврат товара продавцу, производящему торговлю дистанционным способом может иметь место в следующих случаях:

1. По причине получения товара ненадлежащего качества, наличия в товаре недостатков

В ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 29 Правил продажи товаров дистанционным способом закреплено право покупателя в случае получения товара ненадлежащего качества на:

- безвозмездное устранение недостатков товара,

- возмещение расходов на их исправление покупателем или третьим лицом,

- требование о соразмерном уменьшении покупной цены,

- замену на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

- отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы при возврате товара продавцу.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем существенных недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом РФ «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

2. По причине отказа от товара надлежащего качества не подходящего размера, комплектности и т.п.

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.

Контакты:

Управление Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Нижегородской области:

603950, г.Н.Новгород, ул.Тургенева, д.1

E-mail: sanepid@sinn.ru

Телефоны горячей линии:

8-831-432-87-67

8-831-438-09-42

Консультационный центр «ФБУЗ Центр гигиены и эпидемиологии по Нижегородской области»

Адрес: 603022, г.Н.Новгород, ул.Кулибина, д.11.

E-mail: csen_gor@mail.ru

Телефоны консультационного центра:

8-831-213-82-84

8-831-437-08-70