



ИНТЕРНЕТ - ПОКУПКИ. ПОТРЕБИТЕЛЮ НА ЗАМЕТКУ.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В соответствии со статьей 26.1 Закона, еще до заключения договора продавец должен предоставить потребителю следующие сведения:

- основные потребительские свойства товара;
- место нахождения продавца;
- место изготовления товара;
- полное фирменное наименование продавца или изготовителя;
- цену и условия приобретения товара;
- особенности доставки товара;
- срок службы, срок годности и гарантийный срок;
- порядок оплаты товара;
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Данные сведения могут быть размещены на сайте продавца.

БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей

Территориальный орган	Телефон	
Альметьевский	(8553)	22-21-33
Арский	(84366)	3-28-93
Зеленодольский	(84371)	4-58-78
Казанский	(843)	277-94-96
Набережночелнинский	(8552)	71-43-03
Нижнекамский	(8555)	36-63-76
Чистопольский	(84342)	5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан) телефон горячей линии: **(843) 236-94-11**
on-line консультация в «ВКонтакте»:

<https://vk.com/zpprpnrnt>

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)», тел.: **(843) 221-90-16**

При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта (п. 3 Правил).

В момент доставки товара покупателю также должна быть предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара, а также следующие сведения о товаре:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- основные потребительские свойства товаров (работ, услуг);
- сведения о составе продуктов питания, пищевой ценности, об их назначении, условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе, дате и месте изготовления и упаковки, а также сведения о противопоказаниях при отдельных заболеваниях;

- цена в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полная сумма, подлежащая выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

- информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

- срок службы или срок 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 потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- место нахождения, фирменное наименование продавца;
- информация об обязательном подтверждении соответствия товаров, если законом установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

- информация о правилах продажи товаров;
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу, например, доставку товара;

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений;
- если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Данная информация может быть предоставлена как в виде договора купли-продажи, так и в виде технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, маркировкой или иным способом.

Интернет сегодня пронизывает практически все сферы нашей жизни, и применение его для торговли уже не просто никого не удивляет, а выглядит вполне естественно. И пусть для многих купить товар, не пощупав, не примерив, не попробовав «на зуб» все еще представляет некую психологическую проблему, но удобство, экономия времени и чуть более низкая цена все чаще берут верх над «предрассудками».

Особенностью розничных интернет-продаж является то, что у покупателя отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения о покупке. Такая схема торговли определена ст. 497 ГК РФ. Отношения же с покупателями интернет-магазина регулируются Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом» (далее - Правила) и ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Не всеми товарами можно торговать дистанционно. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (психотропных, сильнодействующих и ядовитых веществ, наркотических средств) (п. 5 Правил продажи товаров дистанционным способом от 27.09.2007 № 612). Учтя, что при дистанционной продаже покупатель лишен возможности осмотреть товар и получить о нем исчерпывающую информацию, законодатель обязывает Продавца до заключения договора розничной купли-продажи предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и 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 (п. 8 Правил), о порядке и сроках возврата товара (п. 4 ст. 26.1 Закона).

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом (п.10 Правил).



Вот несколько основных правил дистанционного способа продаж, которые необходимо помнить потребителю:

- договор считается заключенным с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (п.20 Правил);

- покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней (п. 21 Правил).

Обратите внимание! Если продавец не довел в письменной форме до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть продавцу товар, увеличивается с 7 дней до 3-х (!) месяцев. И еще очень важный нюанс: если в обычном магазине покупатель должен объяснить продавцу, почему ему не подходит данная вещь, то при дистанционной торговле никаких причин объяснять не нужно, можно просто отказаться;

- возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства.

Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, на правила дистанционной торговли не распространяется.

Покупатель не вправе отказаться только от товара, который может быть использован исключительно приобретающим его потребителем;

- при отказе покупателя от заказанного товара (качественного), стоимость отправки товара оплачивает покупатель;

- возврат денежной суммы за возвращенный качественный товар осуществляется продавцом на основании заявления потребителя не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (за минусом транспортных расходов продавца).

Независимо от того, планируете ли Вы обменять товар надлежащего качества или хотите получить уплаченные за него денежные средства, заявить об этом продавцу необходимо в письменном виде с помощью претензии!

- в случае, если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Обратите внимание! Если обнаружены недостатки товара, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором (п.27 Правил);

- 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.

Обратите внимание! В отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков (п.28 Правил).



Покупатель вместо предъявления указанных 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 (п.29 Правил). Возврат средств за товары или услуги, оплаченные банковской картой, производится только на карту клиента, оплатившего товар, расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец (п.35 Правил).

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации (продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара).

