



Белгородская государственная универсальная
научная библиотека
Региональный центр информации
по качеству

Серия «АЗБУКА ПОТРЕБИТЕЛЯ»
Выпуск № 2

Правила дистанционной продажи товаров

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



Белгород, 2014

В настоящее время среди потребителей особую актуальность приобретает продажа 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 посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Продажа товаров дистанционным способом регулируется:

- Гражданским кодексом РФ (ст. 497);

- Законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (ст. 26.1);

- Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»;

- ГОСТ Р 51304-2009 «Услуги торговли. Общие требования» (пункт 4.6.1).

Указанные документы содержат специальные положения, устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между покупателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

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. Когда доставят заказанный товар, 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; адрес (место нахождения), полное фирменное наименование (наименование) продавца; сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя; цену, порядок и условия оплаты товара.

Указанная информация должна быть в момент доставки товара доведена до сведения покупателя в письменной форме (для импортных товаров - на русском языке).

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 трех месяцев с момента передачи товара.

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.

Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже, а также требовать их оплаты (Правила продажи товаров дистанционным способом - п. 19).

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

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.

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 сослаться 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 вернуть 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 момента предъявления покупателем соответствующего требования.

Ваши требования по поводу недостатков товара

Как правильно действовать потребителю в случае обнаружения недостатков в товаре, приобретенным дистанционным способом?

Необходимо обратиться к продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации, импортеру и т.д.) с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, в которой должны быть четко сформулированы Ваши требования по поводу недостатков товара. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу товара (изготовителю, уполномоченной организации, импортеру и т.д.), либо направить заказным письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии продавцу, на втором экземпляре (изготовителю, уполномоченной организации, импортеру и т.д.) рекомендуем, чтобы лицо, принявшее претензию, указал свои данные и дату.

Как должен действовать продавец (изготовитель, уполномоченная организация, импортер и т.д.) при получении претензии?

В случае обнаружения потребителем недостатков в товаре в течение гарантийного срока или срока годности, Закон обязывает продавца принять товар ненадлежащего качества, провести проверку качества товара, а в случае необходимости – экспертизу товара за свой счет.

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.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах 2 лет, потребитель вправе предъявить требования продавцу (изготовителю), если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

Рекомендации потребителю при покупке товаров дистанционным способом

1) При принятии решения о покупке товара дистанционным способом, особое внимание следует уделить информации, которую предоставляет продавец о себе, о товаре и об условиях покупки. Если информация неполная или недостоверная, то следует воздержаться от покупки у этого продавца, либо воспользоваться иными средствами получения информации (например: сеть Интернет, СМИ и др.).

2) Не рекомендуем покупать дистанционным способом товары, свободная реализация которых запрещена, либо ограничена законодательством: продовольственные товары, в том числе алкогольная продукция, биологически активные добавки (БАД), а также лекарственные препараты, изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружие и патроны к нему, экземпляры аудиовизуальных произведений и фонограмм, программы для электронных вычислительных машин и баз данных.

3) Не рекомендуем приобретать товар в том случае, когда продавец предлагает приобрести товар, который не указан в первоначальном предложении товаров к продаже.

4) Не рекомендуем приобретать товар не соответствующий предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

5) Покупатель имеет право в случае возврата товара (как ненадлежащего, так и надлежащего качества), если при этом оплата товара была произведена путем перевода денежных средств на счет третьего лица, который указан продавцом, потребовать возврата уплаченной за товар суммы у продавца.