В настоящее время среди потребителей особую актуальность приобретает продажа товаров дистанционным способом. В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения граждан на нарушение прав потребителей при покупке товаров дистанционным способом. Специалисты Управления доводят до сведения потребителей требования «Правил продажи товаров дистанционным способом».

При осуществлении покупки товара дистанционным способом потребителю необходимо знать про условия и особенности, отличающие торговлю дистанционным способом от продажи товаров в магазинах.

Продажа товаров дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, представленным на фотоснимках, посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Порядок продажи товаров дистанционным способом регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утверждёнными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 № 612.

При принятии решения о покупке товара дистанционным способом необходимо обратить внимание на информацию, которую предоставляет продавец о себе, о товаре и об условиях покупки.

Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация:

- об основных потребительских свойствах товара;

- об адресе (месте нахождения) продавца;

- о месте изготовления товара;

- о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя);

- о цене и об условиях приобретения товара;

- о его доставке;

- сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке;

- о порядке оплаты товара;

- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Особое внимание необходимо уделить информации о продавце. Если не указывается наименование продавца, его адрес, а указаны только контактные телефоны, следует воздержаться от покупки, т.к. в этом случае будет сложно предъявить претензию в случае выявления недостатков в товаре.

Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателей в письменной форме подробную информацию о товаре, а также о порядке и сроках возврата товара.

Потребитель вправе отказаться от товара:

- в любое время до его передачи;

- 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, потребитель 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; документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. В Законе РФ «О защите прав потребителей» оговаривается, что отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращённого товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности

определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

Продавцом не всегда соблюдаются условия договора розничной купли-продажи товара. В случае, если покупателю передаётся товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

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.

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 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.

При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

полное фирменное наименование (наименование) продавца;

фамилия, имя, отчество покупателя;

наименование товара;

даты заключения договора и передачи товара;

сумма, подлежащая возврату;

подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

В случае, если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется неодновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

почтовым переводом;

путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

Уважаемые потребители при совершении покупок дистанционным способом будьте внимательны и бдительны. В случае, возникновения каких-либо проблем, обращайтесь в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай по адресу: г. Горно-Алтайск, пр. Коммунистический, 173, либо по телефону (838822)64241.