На сайт

Советы потребителям при покупке товаров дистанционным способом

Продажа товаров дистанционным способом – это продажа товара на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет») или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаров либо образцом товара при заключении такого договора.

Дистанционная продажа товаров регулируется следующими нормативными актами:

Гражданским кодексом РФ;

Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1;

Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463.

Информация, которую продавец должен предоставить потребителю

До заключения договора потребителю должна быть предоставлена следующая информация:

- о продавце, изготовителе (адресе, месте нахождения продавца, полном фирменном наименовании);
- об основных потребительских свойствах товара;
- о месте изготовления товара;
- о цене;
- об условиях приобретения товара;
- об особенностях доставки товара;
- о сроке службы;
- о сроке годности;
- о гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара;
- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.
- о необходимости привлечения специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые не могут быть пущены в эксплуатацию самостоятельно потребителем.

Данные сведения могут быть размещены на сайте продавца.

В момент доставки товара продавец в письменном виде должен представить покупателю следующую информацию (для импортных товаров – обязательно на русском языке):

- сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров обязательным требованиям;
- об основных свойствах товара, в том числе для продуктов питания - о составе (пищевых добавках, биологически активных добавка, ГМО), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;
- о цене,
- о гарантийном сроке,
- о сроке службы или сроке годности,
- о возможности обратиться с претензией или для ремонта товара к уполномоченной организации,

● о правах потребителя, в том числе на отказ от товара и возврат непродовольственного товара надлежащего качества,

● иная указанная законом информация.

Такая информация может быть представлена в чеке, гарантийном талоне, руководстве по эксплуатации, листке-вкладыше, накладной, акте -приема передачи, и иных документах.

Договор считается заключенным:

с момента оплаты товара и выдачи продавцом кассового, товарного чека, иного документа;

с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

Внимание! Односторонний отказ продавца от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий, по общему правилу, не допускается. Например, продавец не вправе аннулировать заключенный с потребителем договор купли-продажи.

Передача и доставка товара

Обязанность продавца по передаче товара возникает с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством РФ или договором розничной купли-продажи.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

Право потребителя на отказ от товара

Закон РФ «О защите прав потребителей» закрепил **безусловное право потребителя** на отказ от товара, приобретенного дистанционным способом.

Потребитель в праве отказаться от товара в любое время до его передачи, а после его получения - ***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.

Исключение составляют товары с индивидуально – определёнными свойствами.

При отказе потребителя от товара надлежащего качества продавец должен возвратить ему уплаченную сумму, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Внимание! Вскрытие некоторых товаров (косметика, одноразовая посуда, гигиенические средства и др.) может привести к потере их товарного вида, кроме того, другой покупатель посчитает такой товар потерявшим свои потребительские свойства. В этом случае продавец вправе отказать в возврате товара надлежащего качества.

В отношении выявленных недостатков товара действуют общие правила, установленные Законом о защите прав потребителей.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной потребителем в соответствии с договором розничной купли-продажи за товар ненадлежащего качества, несет продавец.

Особенности взаимодействия с маркетплейсами

Маркетплейс может сам выступать продавцом товара. В этом случае он несет полный объем обязанностей, предусмотренных Законом для продавца.

Но чаще всего маркетплейс выступает владельцем агрегатора информации о товарах. Владелец агрегатора размещает предложения о продаже товаров от разных продавцов и принимает за них оплату, но продавцом по отношению к потребителю в связи с покупкой данных товаров не является.

По каким вопросам можно обращаться в адрес маркетплейса как владельца агрегатора?

- информация. Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре или продавце, на основании которой потребителем был заключен договор с продавцом, несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации. Владелец агрегатора не несет ответственность если владелец агрегатора не изменяет информацию, предоставленную продавцом и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи.

- недоставка товара. Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара. Особенность реализации права – п. 2.2 ст. 12 Закона «О защите прав потребителей».

Внимание! За качество товара, по общему правилу, отвечает продавец.
Владелец агрегатора может предоставить возможность приема претензий от потребителей или непосредственного общения продавца с потребителем, но сам за качество товара не отвечает, если иное не предусмотрено соглашением между владельцем агрегатора и продавцом. Поэтому при возникновении спора с продавцом по поводу качества товара, приобретенного через маркетплейс, и при отсутствии решения вопроса через площадку маркетплейса в разумный срок, целесообразно обратиться с претензией напрямую к продавцу.

Порядок защиты прав потребителей

При нарушении прав потребителя необходимо обратиться в адрес продавца с претензией.

Продавец (агрегатор информации) должен довести до покупателя информацию о форме и способах направления претензий.

Если такая информация не представлена на соответствующем сайте (странице сайта), покупатель вправе направить претензию в любой форме и любым способом.

Например, заказным письмом на юридический адрес из Единого государственного реестра юридических лиц, по электронной почте и пр.

При отказе в удовлетворении претензии или уклонении от ее рассмотрения Вы вправе обратиться с жалобой в органы Роспотребнадзора (с приложением доказательств, подтверждающих ее направление или вручение продавцу).

Имущественные требования (о возврате денежных средств, замене товара и пр.) рассматриваются судом. При этом органы Роспотребнадзора могут предоставить заключение в защиту прав как потребителя в порядке ст. 47 ГПК РФ.

За получением подробной консультации и правовой помощи в сфере защиты прав потребителей, в том числе, в части досудебной или судебной защиты прав потребителей, а также в части подачи жалобы в органы Роспотребнадзора и иные органы власти, можно обращаться Екатеринбургский консультационный пункт для потребителей: ул. Московская, 49, тел. (343) 272-00-07, иные консультационные пункты для потребителей

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области», с адресами которых можно ознакомиться на сайте https://кц66.рф/ или уточнить по телефону 8(343) 374-14-55.

Телефон Единого консультационного центра Роспотребнадзора - 8-800-555-49-43

Советы потребителям

1. Будьте внимательны при оформлении заказов через интернет – сайты, оцените информацию, которую предоставляет продавец о своем наименовании, о товаре и об условиях покупки до его приобретения. Дополнительно ознакомьтесь с отзывами о работе интернет-магазина. Запросите также данные об ИНН, ОГРН. Добросовестному контрагенту ни к чему скрывать эти данные.

2. Проверьте на сайте https://www.nalog.ru регистрацию продавца в качестве налогоплательщика. Если продавец является самозанятым, его данные можно найти на сайте https://npd.nalog.ru/check-status/ Если у потребителя отсутствуют сведения о продавце товара (наименование, данные Ф.И.О., адрес, ИНН), то восстановить нарушенные права потребителя будет сложнее. В этом случае потребителю необходимо обращаться в органы полиции, для проведению оперативно-розыскных мероприятий.

3. Обращайте особое внимание на проводимые акции, скидки, распродажи – являются ли они разумными. Не действует ли продавец в убыток себе, заявляя указанную цену товара (в том числе, такие акции, как «доставка бесплатно по всему миру», «только сегодня скидка на товар 96%» и подобные). Такие «убыточные» акции могут свидетельствовать об обмане.

4. Если у Вас возник спор по размещенной на сайте информации, сохранить ее можно с помощью клавиши «PrintScreen», либо специальной программы фиксирования изображения на мониторе («Jing! 2.4», «CamStudio 2.6 beta», «UVScreenCamera», «Movavi Screen Capture Studio» и др.). Также старайтесь сохранять и фиксировать юридически значимую информацию (например, ту, которая касается согласования условий договора; предъявления продавцу тех или иных требований и др.).