

Памятка потребителю: Приобретение товара дистанционным способом

09.03.2015

В настоящее время особую популярность среди потребителей приобретает дистанционный способ продажи товаров, который имеет свои отличительные особенности, по сравнению с продажей товаров в магазине. Иначе говоря, покупка товара в магазине и приобретение товара дистанционным способом – это разные понятия и регулируются разными нормативно-правовыми актами.

Что такое продажа товара дистанционным способом?

Основные положения дистанционной торговли регулируются ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612.

Под дистанционным способом понимается продажа товара по договору купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром.

Предлагаем ряд рекомендаций, соблюдая которые, Вы всегда сможете защитить свои права при заказе товара дистанционным способом.

Право на предоставление информации

До заключения договора потребителю должна быть предоставлена информация:

- об основных потребительских свойствах товара;
- об адресе (месте нахождения) продавца (должно быть указание на сайте, в документации, прилагаемой к товарам);
- о месте изготовления товара;
- о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя);
- 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.

В момент доставки до потребителя должна быть доведена информация, предусмотренная ст.10 Закона «О защите прав потребителей», а также сведения о порядке и сроках возврата товара. Данная информация должна предоставляться в **письменной** форме.

!Помните, что приобретать товар дистанционным способом нужно только у того продавца, который представляет информацию о себе (название организации, организационно правовая форма (ООО, ЗАО и т.д.), адрес), с целью избежать возможных сложностей при возврате или обмене не подошедшего Вам товара.

Право отказаться от товара, приобретенного дистанционным способом

Согласно п. 4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель имеет право отказаться от товара *в любое время до момента передачи данного товара*. В случае если товар потребителю был передан, потребитель вправе отказаться от него *в течение семи дней с момента передачи*. В случае если продавцом в момент доставки товара не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества (общий срок 7 дней), то потребитель имеет право отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Отказ от товара надлежащего качества

Потребитель вправе отказаться от товара, в котором не было обнаружено недостатков, в течение семи дней с момента получения товара (для этого следует связаться с представителем интернет-магазина, направить претензию на электронную почту). При этом **причины возврата законом не устанавливаются**.

ВАЖНО запомнить, что **возврат товара надлежащего качества возможен в случаях, если:**

- сохранены его товарный вид и потребительские свойства;
- сохранен документ, подтверждающий факт и условия покупки товара у продавца.

Если по каким-либо причинам документ, подтверждающий факт покупки товара у потребителя отсутствует, это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара (свидетельские показания, распечатки с сайта, свидетельствующие о заказе товара и т.п.).

Также необходимо помнить, что не все товары можно вернуть, как товар надлежащего качества. **не подлежит возврату товар, имеющий индивидуально-определенные свойства**. Это означает, что данный товар был сделан индивидуально для потребителя, и только он может его использовать. Например, изготовление обуви по меркам, которые предоставлены конкретным потребителем.

Обращаем внимание, в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 **технически сложные**

товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату.

Отказ от товара ненадлежащего качества

В случае передачи потребителю товара ненадлежащего качества, он имеет право на предъявление следующих требований:

- безвозмездное устранение недостатков;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- замена на товар аналогичной марки либо на товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказ от исполнения договора и возврат денежных средств, уплаченный за товар.

Данные требования могут быть предъявлены, если обнаруженные в товаре недостатки не были оговорены продавцом.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем 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 от 07.02.1992 г. № 2300-1 «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.

Потребитель в случае нарушения его прав в сфере дистанционной торговли может обратиться с письменной жалобой в следующие надзорные (территориальные) органы:

Полиция (осуществляющая противодействие мошенническим действиям);

Управление Роспотребнадзора по г. Москве (территориальные отделы в административных округах).

Обращаем Ваше внимание, что в полномочия Управления Роспотребнадзора по г. Москве входит следующее:

- составление протоколов об административных правонарушениях в области защиты прав потребителей, рассмотрение дел об административных правонарушениях и принятие соответствующих мер;
- вступление в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей;
- обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан и принятие по ним решений в соответствии с компетенцией Управления Роспотребнадзора по г. Москве по конкретной жалобе.

Адрес: 129626, Москва, Графский пер., д. 4/9

тел. 8 (495) 785-37-41

e-mail: uprav@77.rospotrebnadzor.ru

По вопросам получения консультаций в области защиты прав потребителей, помощи в составлении проектов претензий и исковых заявлений обращайтесь в отдел консультационных услуг для потребителей

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»

Адрес: 129626, Москва, Графский пер., д. 4/9

тел. 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru

<http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

понедельник - пятница с 9-00 до 17-30

О том, каким образом можно урегулировать спор в сфере защиты прав потребителей в досудебном порядке путем направления претензии продавцу или в судебном путем подачи искового заявления, Вы можете ознакомиться в памятке потребителю «Урегулирование споров в сфере защиты прав потребителей», размещенной на сайте www.mossanexpert.ru в разделе «Защита прав потребителей».

[Управа района Измайлово](#)