

Особенности покупки и возврата товаров дистанционным способом



Продажа товаров дистанционным способом - это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, размещенным в сети Интернет (в частности в онлайн-магазинах), в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), в каталогах, проспектах, буклетах, на фотоснимках, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Основными документами, регулирующими продажу товаров дистанционным способом, являются: Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 "О защите прав потребителей", Постановление Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 "Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи» (далее - Правила № 2463).

Часто, на сайтах потребитель видит красивую картинку и принимает поспешное решение о покупке товара без детального изучения информации о продавце и условиях возврата. Нередки случаи, когда фактически полученный товар не соответствует образцу в Интернете по цвету, размеру или по качеству материала. Отказ от такого товара в таких случаях иногда вызывает трудности, так как информации о продавце нет либо она неполная, отсутствуют данные по какому адресу отправлять товар, возникает спор относительно качества и причин возникновения недостатков товара.

Избежать подобных неудобств можно если:

- перед совершением покупки внимательно изучить информацию о товаре и продавце, о сроках и порядке возврата товара;
- выбрать способ оплаты, предусматривающий оплату товара только после его получения и осмотра, либо совершать покупки в проверенных магазинах с возможностью примерки и возврата не подошедшего товара в стационарных пунктах выдачи товаров.

Обязанности продавца при дистанционном способе продажи товара:

- предоставить потребителям полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах (п. 18 Правил N 2463);
- разместить публичную оферту (предложение покупки) на сайте и (или) странице сайта в сети Интернет и обеспечить возможность ознакомления с ней потребителей (п. 17 Правил N 2463);
- юридические лица обязаны указывать полное фирменное наименование (наименование), ОГРН, адрес и место нахождения, адрес электронной почты и (или) номер телефона, а индивидуальные предприниматели - ФИО, ОГРН, адрес электронной почты и (или) номер телефона. Указанная информация может размещаться на сайте (странице сайта) в сети Интернет (п. 19 Правил N 2463);
- заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты (п. 12 Правил N 2463);
- предоставить потребителю подтверждение (уведомление) заключения договора купли-продажи, которое содержит номер заказа или иной способ идентификации товара (п. 14 Правил N 2463);
- передать товар потребителю, а при его отсутствии - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа либо иное (в т.ч. электронное) подтверждение оформления заказа (например, QR-код) (п. 20 Правил N 2463);
- довести до потребителя 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 (п. 21 Правил N 2463).

Договор купли-продажи товара считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю документа, подтверждающего оплату товара (например, кассового чека), или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя заключить договор розничной купли-продажи (п. 13 Правил N 2463).

Таким образом, продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю вся необходимая информация, обеспечивающая возможность правильного выбора: 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, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Отказ от товара, возврат

В случае если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, покупатель вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан вернуть покупателю денежные средства.

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его получения.

После получения отказаться от товара надлежащего качества можно в следующие сроки:

- в течение 7 дней;
 - в течение 3-х месяцев, если в момент его доставки потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.
- Возврат товара надлежащего качества возможен при соблюдении следующих условий:
- сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия его покупки. При отсутствии такого документа можно ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца, например, на выписку с банковского счета, содержащую сведения, позволяющие идентифицировать покупку.
 - товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых он может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При обнаружении в товаре недостатков, которые не были оговорены продавцом, покупатель вправе по своему выбору:

- а) потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- б) потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- в) потребовать замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом цены товара (в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков);
- г) 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 потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Получить консультацию по вопросам продажи товаров дистанционным способом, составления претензий и исковых заявлений в случае нарушения прав потребителей

можно в Консультационном центре ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области» по телефону 8(8332) 35-52-53, либо в ходе личного приема пн.-пт. с 13.00 до 16.00.

*«Центр гигиены и эпидемиологии в Кировской области»
в Юрьянском районе*