

Права потребителя при дистанционной продаже товара

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаяющими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

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, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Потребитель вправе отказаться от заказанного дистанционно товара надлежащего качества в следующие сроки:

- в любое время до его передачи;
- в течение семи дней после передачи товара;
- в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки потребителю не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если:

- сохранены товарный вид, потребительские свойства товара;
- имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Отсутствие у потребителя такого документа, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (например, выписка по банковскому счету потребителя, содержащая сведения о получателе платежа, перечисленной сумме и иные сведения, позволяющие идентифицировать покупку);

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные 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 возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Если в товаре обнаружен недостаток:

в случае, если при получении товара потребителем обнаружены недостатки в товаре, не оговоренные продавцом, или товар не соответствует характеристикам, указанным на сайте, не имеет заявленных функций и прочее, то он имеет право на предъявление требований, предусмотренных ст. 18 Закона о защите прав потребителей:

- 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.

Претензионный порядок

В случае если потребителю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара или продавец отказывается принимать возвращенный товар надлежащего качества, для разрешения спора потребителю необходимо обратиться в адрес продавца с письменной претензией, в которой следует описать сложившуюся ситуацию и указать свои требования. К претензии следует приложить копии документов, имеющих отношение к существу вопроса.

Претензия составляется в двух экземплярах. Один экземпляр претензии передается лично продавцу, на втором экземпляре, который остается у потребителя, продавец ставит отметку о принятии (дату, подпись, расшифровку, печать или штамп). Если вручить претензию лично нет возможности, то ее необходимо направить на юридический адрес продавца по почте России заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

В случае невозможности разрешения спора с продавцом в досудебном порядке, потребитель имеет право обратиться в суд (ч. 1 ст. 11 ГК РФ).

В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей потребители вправе предъявить иск в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

Согласно п. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

За дополнительной консультацией по возникающим вопросам можно обратиться в Консультационный пункт для потребителей по адресу: г. Ржев, ул. Грацинского, д. 27, каб. 104, тел.: (48232) 3-34-85, e-mail: cgsen.rzhev@mail.ru.