

Права потребителей при приобретении товаров дистанционным способом

В наш век цифровых технологий и Интернета приобретение товаров не выходя из дома или дистанционным способом обретает все большую популярность из-за очевидных преимуществ — не нужно обходить массу магазинов в поисках нужного товара, достаточно лишь ввести его название в системе поиска и получить полную информацию о том, где и за сколько можно приобрести. Оплата также производится не выходя из дома, да и товар может быть доставлен к вашим дверям. Однако, во избежание неприятных моментов, такой набор достоинств влечет за собой необходимость быть особенно внимательным при изучении описания и фотографий товара, а также знать правила, определяющие условия продажи товаров дистанционным способом и свои права, как потребителя.

Итак, продажа товаров дистанционным способом регулируется в основном следующими нормативными актами:

- Гражданским Кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» 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 исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

Также, закон обязывает продавца до заключения договора предоставить потребителю информацию 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 товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи 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 трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. 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-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.

Это касается случаев, когда вы отказываетесь от товара до его передачи или после передачи товара в течение семи дней, если он не подошел вам по каким-либо причинам, а что делать в случае выявления недостатков заказанного товара после его получения?

Статьей 26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» определено, что последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

В соответствии с п. 25 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. № 612, продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в технической документации, прилагаемой к товару, на этикетках, путем нанесения маркировки либо иными способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

Также, пунктом 27 Правил продажи товаров дистанционным способом предусмотрено, что в случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

В соответствии с ч. 1 ст. 18 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре

недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или

возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В отношении же 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.

Перечень технически сложных товаров утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 г. № 924.

По истечении 15 дней указанные выше требования потребителя подлежат удовлетворению, если:

1) обнаружен существенный недостаток товара (согласно преамбуле Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки);

2) нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара (согласно п. 1 ст. 20 Закона «О защите прав потребителей» устранение недостатков товара осуществляется незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа, а, если срок определяется в письменной форме соглашением сторон, то он не может превышать 45 дней);

3) невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Согласно ст. 19 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 18 настоящего Закона требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. В отношении товаров, на которые

гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

Таким образом, в случае, если с момента продажи технически сложного товара ненадлежащего качества прошло более 15 дней, у Вас остается право требовать от продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) соразмерного уменьшения покупной цены либо потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. 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 по прошествии 15 дней со дня передачи потребителю такого товара Вы сможете, если обнаружится существенный недостаток товара, будут нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара или будет невозможно использовать товар в совокупности более чем 30 дней в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.

Пунктами 33-35 Правил продажи товаров дистанционным способом установлено, что при возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- а) полное фирменное наименование (наименование) продавца;
- б) фамилия, имя, отчество покупателя;
- в) наименование товара;
- г) даты заключения договора и передачи товара;
- д) сумма, подлежащая возврату;
- е) 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 одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- б) почтовым переводом;
- в) 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.

Статьей 17 Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, что защита прав потребителей осуществляется судом.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства; жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора.

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.

Подводя итоги, можно посоветовать, что, в случае неисполнения продавцом требований нормативных актов, регулирующих правила дистанционной продажи товаров, следует вначале обратиться с письменным требованием к продавцу либо уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, а, в случае неудовлетворения требований в установленный срок, с иском заявлением в суд.