

Дистанционная покупка

Продажа товаров дистанционным способом - это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том



числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (Правила продажи товаров дистанционным способом (утв. Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 года №612), далее – Правила).

Очень удобно приобретать товары дистанционно. Не нужно тратить время на походы по магазинам в поисках необходимой покупки. Но приобретая товары дистанционным способом, потребители могут столкнуться с некоторыми вопросами.

Ситуация №1. В установленный срок товар не передан. В данном случае потребитель, руководствуясь положениями ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон), вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

* Если оплата была произведена, то в соответствии с положениями п. 3 указанной статьи потребитель вправе рассчитать неустойку за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Ситуация №2. Прислали не тот товар.

Всегда! При получении посылки, настаивать на вскрытии в присутствии представителя организации, оказывающей услуги по доставке (курьера, сотрудника почтового отделения и т. п.) и составлении Акта вскрытия (осмотра). *Данные лица зачастую не несут ответственность за содержание посылки, но составленные документы могут помочь в случае возникновения спорной ситуации. Если получение товара происходит в пункте выдачи продавца, необходимо вскрыть товар при получении.

Вариант 1. Прислали совершенно иную вещь, значительно меньшую по стоимости, либо посылка содержит в себе только весовое наполнение (песок, бумагу, полиэтилен и т.п.).

Важно обратиться к продавцу письменно, возможно подмена произошла на этапе доставки, продавцу необходимо это доказать. В последующем при наличии доказательственной базы и не разрешения вопроса в досудебном претензионном порядке – обращение в суд с исковым заявлением. *При наличии признаков

мошеннических действий необходимо обратиться с соответствующим заявлением в полицию.

Вариант 2. Прислали не ту вещь, которую заказал. Например, заказали кроссовки, прислали кеды или спортивный костюм.

В данном случае важно, чтобы у заказчика осталось подтверждение заказа конкретного товара (информация в личном кабинете, смс – подтверждение, либо скриншоты поэтапного выбора и покупки товара, запись телефонного разговора). В этом случае, потребитель вправе настаивать на том, что товар не соответствует условиям договора и вправе заявить одно из требований ст. 18 Закона (см. ниже по тексту).

Если подтверждения сведений о заказанном товаре отсутствует, доказать что именно заказал потребитель будет сложно, необходимо собирать доказательства и начинать переписку с продавцом.

Всегда! В указанных случаях обязательно необходимо письменно обратиться в адрес продавца с претензией (по электронной почте, личное вручение (экз. с отметкой о получении продавцом должен остаться у потребителя), направив почтой с уведомлением о вручении).

Ситуация №3. Прислали поврежденный товар.

Такие вопросы чаще всего возникают с бытовой техникой, либо крупногабаритными товарами. Актуален порядок действий из ранее описанной ситуации, а именно: осмотреть товар при получении. Настаивать на вскрытии упаковки, осмотре целостности товара, при наличии возможности включить товар (например, экран телевизора внешне цел, но при включении на экране появляется полоса, которая возникла от удара). При наличии оснований составит соответствующий Акт, отказаться от приемки товара при наличии возможности (курьерская доставка, получение в пункте выдачи). Далее необходимо письменно обратиться в адрес продавца и настаивать на одном из требований положений ст. 18 Закона (см. ниже по тексту).

Внимание! Если механические повреждения выявлены после подписания документов о получении, риски ложатся на плечи потребителя и потребителю необходимо доказать по чьей вине возникло повреждение, что является непростой задачей.

Ситуация №4. Прислали некачественный товар.

Товар, который заказали, получен. Но он имеет недостатки, либо при эксплуатации товара (в рамках гарантийного срока, а если гарантийный срок не установлен, то в разумные сроки, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором (ст. 19 Закона)) недостатки проявились. Потребитель, в соответствии с положениями п. 1 ст. 18 Закона, 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 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 настоящим Законом 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.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Потребителю необходимо обратиться с претензионным письмом в адрес продавца, заявив одно из требований, указанных выше.

Ситуация №5. Товар не подошел ...

В соответствии с положениями ст. 26. 1 Закона, и п. 21 Правил потребитель вправе отказаться от товара 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.

Важно! Часто продавцы отказывают в приеме товара надлежащего качества, ссылаясь на то, что товар входит в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврат или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утв. Постановлением правительства №55 от 19.01.1998 г). Однако указанный Перечень к дистанционному способу продажи товаров применению не подлежат. Вышеназванный Перечень применяется исключительно в контексте статьи 25 Закона, которая в свою очередь распространяет своё действие, в том числе и на продажу товаров по образцам.

Важно! Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

Удачных покупок!