

Дистанционные покупки защита прав потребителей



В современном мире развитых технологий люди стремятся приобретать товары дистанционным способом. С этим связано то, что сотрудники Управления Роспотребнадзора все чаще информируют население касаясь требований, которые предъявляются к реализации товаров дистанционно, а также какие потребительские права имеются в связи с такой покупкой.

К рассматриваемому виду торговли относится реализация товаров таким способом, при котором у покупателя отсутствует возможность непосредственно ознакомиться с изделием либо его образцом, прежде чем заключать договор. В частности, покупатель может ознакомиться с описанием товара посредством электросвязи, почтовой связи, связи, предусмотренной для транслирования теле- или радиоканалов, а также каталогов, буклетов, проспектов, которые содержат в себе фотографии товара и прочее.

Как осуществляется защита законодательно установленных прав покупателей при дистанционной торговле?

Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 под номером 2300-1 в статье 26.1 регулирует правила приобретения товаров дистанционным путем.

Соответственно, если у вас возникли какие-либо проблемы с товаром, приобретенным таким способом – опирайтесь на данный закон. Имейте в виду, что всегда есть вероятность того,

продавец, узнав о вашей осведомленности в правовой защите, пересмотрит свое решение.

При приобретении товара дистанционным путем вам необходимо знать следующие пункты:

- Для того, чтобы совершить покупку заключите договор. Имейте в виду, что практически у каждого продавца имеется разработанный шаблон договора, по которому он реализует товар.
- Прежде чем приобрести товар вы должны получить полноценную информацию о нем, в частности это могут быть такие источники как фото и видео материалы, буклеты и прочие. Данная возможность закреплена в статье 26.1 закона «О защите прав потребителей».
- Учтите, что вы должны обладать информацией о адресе фактического местонахождения продавца, цене на товар, способе оплаты и сроке, когда распространяется действие предложения о покупке.
- Также учтите, что в тот момент, когда вы получите товар, продавец должен предоставить вам письменную информацию о его характеристиках, сроках, которые установлены для возврата, кроме того предоставить гарантийный талон. Это закрепляется в пункте 3 статьи 26.1 вышеуказанного закона.
- Когда товар еще не передан вам, вы имеете право отказаться от совершения его покупки. О чем говорится в пункте 4 статьи 26.1. Если товар уже получен вами, то на отказ от него для вас установлен семидневный срок.
- Учтите, что в случае возврата изделия продавцу, оно должно иметь те же самые характеристики, что и изначально, это говорит о том, что свойства товара и его вид должны быть в сохранности.
- Имейте в виду, что у вас не будет возможности отказаться от товара, если он будет исполнен для вас на заказ с учетом ваших индивидуальных особенностей. Это может быть пошив обуви, одежды, а также вещь с определенной

надписью, чаще всего дарственной.

- Когда вы возвращаете товар по той причине, что у вас имеется претензия к его свойствам, у продавца имеется право на проведение качественной экспертизы. При этом имейте в виду, если продавец настаивает на данной мере, срок, в течение которого будет произведен обмен, увеличится до двадцати дней. Данное правило закреплено в пункте 1 статьи 21 закона «О защите прав потребителей».
- Когда продавец задерживает производство замены товара на другой, то он должен предоставить в ваше временное пользование другой товар. При этом срок, в течение которого такое предоставление должно произойти – три дня с момента вашего обращения, как говорится в пункте 1 статьи 21.
- Учтите, что перед тем как начинать действия по возврату денег за не подошедший вам товар, нужно знать, как это сделать. Основным актом, на который вы можете ссылаться, является, как уже было указано, закон «О защите прав потребителей». Статья 23 указанного закона гласит, что вы можете требовать с продавца пени, которая равна 1% от цены на товар. Такая возможность у вас появляется в случае, когда продавец не сделает в установленный срок возврат денежных средств за товар, который не соответствует вашим требованиям. Пени насчитываются ежедневно.
- Учтите, что большинство магазинов стараются отказать в приеме товара в связи с тем, что его упаковка нарушена. Однако, такое их требование не является правомерным, так как вы не сможете проверить исправен товар или нет, не нарушив при этом упаковку.

Как и было отмечено выше, когда вы получаете товар, вам должна быть предоставлена письменная информация о том в какой срок и каким образом происходит его возврат. В таком случае у вас есть семидневный срок, в течение которого вы можете вернуть товар и руководствоваться вам нужно указанной информацией. Как

правило, продавец в информации описывает весь процесс возвращения товара, указано, какова должна быть последовательность действий.

В случае если такая информация не была вам представлена в письменном виде, тогда на возврат товара вам отводится трехмесячный срок. При этом в указанном случае так же необходимо чтобы были сохранены потребительские свойства и первоначальный вид товара.

Когда вам не известен адрес местонахождения продавца, изучите чек, который был вам предоставлен, как правило, на нем указывается ИНН продавца. Далее зайдите на сайт налоговой и в реестре юридических лиц по номеру ИНН найдите информацию о компании, в том числе и ее адрес, на который затем отправьте товар. Учтите, что законодательно предусмотрено, что, возвращая товар, приобретенный дистанционным способом, если его качество надлежащее, затраты на отправку должны нести вы.

Также вы можете найти в интернете сайт продавца, зайти на него и отыскать раздел, где указано каким образом, производится возврат товара. На этом же сайте обычно должна находиться форма, которой вы можете воспользоваться при обращении к продавцу и отправке заявления. В такой форме обратитесь к продавцу, чтобы он разъяснил вам порядок возврата товара.

Большинство магазинов также на сайтах размещают форму, которую необходимо заполнить при возврате товара. Скачайте такой образец, распечатайте и заполните его от руки либо машинописным способом. Далее вложите заполненную форму в посылку с товаром, который вы намерены вернуть.

В том случае, когда в десятидневный срок после составления магазином акта о возврате товара, не были возвращены денежные средства или товар, купленный дистанционно, не был заменен, составьте претензию, которую адресуйте продавцу, с последующим обращением в судебную инстанцию.

В суд необходимо будет предоставить полную информацию, в

частности: документы, подтверждающие платежи, при возможности подтвердить тот факт, что продавец отказался от возврата, переписка в электронной почте, непосредственно сам товар, его упаковка и гарантия. Также сделайте скрин монитора, когда зайдете на страницу интернет-магазина и войдете в личный кабинет, это будет не лишним.