

Возврат товара при дистанционной продаже по закону



Купля и продажа дистанционно – это та же самая торговля по договорам розничных продаж. Сведения о товаре покупатель получает из каталогов, буклетов, проспектов, интернет-сайтов, с помощью средств связи. Такой способ получения информации об изделии не дает возможности покупателю лично ознакомиться с образцом товара, потрогать, пощупать, оценить качество покупки.

Подобная сделка о покупке может быть заключена в соответствии с п.2 статьи 497 Гражданского кодекса Российской Федерации на основании вышеописанного способа ознакомления с товаром.

Каким образом можно вернуть продукцию, если она приобреталась дистанционным способом?

Как и при офлайн покупках, у покупателя может возникнуть ситуация, когда требуется вернуть, приобретенный таким способом товар. Согласно закону, он имеет на это полное право. И в случае с дистанционным приобретением может отказаться от покупки в любой момент до ее получения, либо в течение 7 суток после получения товара.

Кроме того, для изделий, купленных таким дистанционным способом, действует упрощенная схема возврата товара. И если, вдруг, окажется, продавец не снабдил покупателя полной информацией о сроках и порядке возврата изделия, то срок возврата увеличивается сразу на три месяца.

Такая информация должна быть предоставлена в письменном виде, в момент доставки товара, или до его получения. Если же этого не произошло – смело прибавляйте себе 3 месяца для раздумий. В случае если вы решите в течение этого срока вернуть товар, закон будет на вашей стороне.

Тем не менее, это не значит, что вы можете попользоваться товаром и вернуть его таким образом продавцу. Описываемые процедуры возврата возможны только в случаях, когда изделие не использовалось по назначению потребителем, не было в употреблении.

Условия возврата товара хорошего качества:

- полностью сохранился его товарный внешний вид;
- в наличии все потребительские свойства;
- присутствует документы, подтверждающие факты покупки данного изделия у этого продавца.

Впрочем, если вдруг оказывается, что ни кассовых чеков, ни товарных, у покупателей не оказалось, то это тоже не беда. Покупатель может использовать иные факты и доказательства покупки изделия именно у этого продавца.

Поэтому во избежание лишних проблем рекомендуем сохранять упаковку, ярлыки и лейблы. Разумеется, это касается случаев, когда вы не уверены, что хотите навсегда остаться с вашей покупкой.

Важно знать, что перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену при онлайн торговле, не распространяется на изделия, приобретенные дистанционным способом. При такой форме покупки вернуть продавцу любой товар в течение семи дней можно даже без объяснения причин.

Тем не менее, есть ситуации, когда товар вернуть невозможно. Об этом нам гласит Закон «О защите прав потребителей». Рассмотрим подробнее эту ситуацию.

Покупатель не может отказаться от онлайн покупки надлежащего качества, если она имеет определенные индивидуальные свойства, и может быть использована только данным конкретным человеком.

Как пример, можно привести ситуацию с покупкой через интернет чехлов для сидений вашего авто. Допустим, вы попросили на заказ вышить в вашем имя или имя вашей подруги на таком чехле. Тогда вернуть такую покупку продавцу не получится. То же самое будет номерами автомобилей, брелоками и любыми другими вещами, которые были изготовлены для вас индивидуально.

Как осуществляется возврат денег при дистанционной покупке. Порядок действий и особенности процедуры:

- Сумма должна быть передана покупателю в течение 10 суток.
- Потребитель получит не все сумму, уплаченную продавцу, а за минусом расходов за доставку.

Рассмотрим на конкретном примере:

Вася Петров купил видеореги­стратор за 7000 р. Стоимость доставки почтой России составила 450 р. Дома Вася решил, что этот видеореги­стратор ему не подходит, и он хочет его вернуть. Вася обратился в транспортную компанию и отправил покупку обратно за 500 р. В этом случае Вася получит возврат суммы от продавца в размере 7450 р. Сумма за обратную доставку покупателю не будет возвращена.

Регулятором продаж дистанционно является ст. 497 ГК РФ, ст. 26 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правила продажи дистанционно, подтвержденные в постановлении Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. № 612.[14]

Обязанности продавца при онлайн продажах:

- Продавец обязан организовать для покупателя услуги по доставке товара. Это могут быть и пересылка почтой, и

перевозка транспортными компаниями в различные пункты доставки и самовывоза. В настоящее время их существует огромное множество.

- Продавец обязан уведомить покупателя, о том, что тому понадобятся услуги специалистов для подключения, наладки и пуска эксплуатации для технически сложных товаров. Это касается тех случаев, в которых по техническим требованиям, запуск должны осуществлять только соответствующие специалисты (см. пункт 3 выше указанных правил).

Список таких товаров и услуг устанавливается продавцом. Этот момент закреплен в п.4 тех же вышеуказанных Правил.

Запрещено продавать дистанционно алкоголь, и все товары, которые запрещены к реализации законодательством Российской Федерации (п. 5 Правил).

Правила для продажи дистанционных товаров не работают в отношении:

- продажи товаров с использованием автоматов;
- договоров купли-продажи, заключаемых на торгах.

Так же продавец не может без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги и делать дополнительные работы за денежную оплату. В этом случае покупатель имеет полное право отказаться от оплаты таких работ или услуг. А если они уже были оплачены, то может требовать от продавца возврата этой суммы.

Информация, которая должна быть предоставлена продавцом потребителю до момента заключения сделки купли – продажи (п. 2 ст. 261 Закона и п. 8 вышеуказанных Правил).

Покупатель должен знать заранее:

- про основные потребительские свойства товара,
- про адрес (место нахождения) продавца,

- про место изготовления товара,
- про полное фирменное наименование продавца или изготовителя,
- про цену и условия покупки товара,
- про доставку товара и ее особенности,
- про срок службы, срок годности и гарантийный срок в том числе,
- про порядок и способ оплаты товара,
- про срок, на протяжении которого будет действовать предложение о заключении сделки.

Очень часты ситуации, когда покупка не устраивает покупателя. Когда речь идет об обычной офлайн покупке, опытные покупатели пользуются статьей №25 Федерального Закона «О защите прав потребителей».

Но в случае с дистанционным приобретением ситуация складывается несколько иная, и еще не все покупатели знают о ее особенностях. Дело в том, что закон, которые регулирует такие товарные отношения, становится еще более лояльным по отношению к покупателям.

Согласно закону, интернет-магазин – это организация, которая осуществляет дистанционные продажи. И первое, на что пытаются сослаться нерадивые продавцы в случае неприятных форс-мажорных обстоятельств, это то, что они не являются именно такой организацией.

Что нужно делать, чтобы вернуть в магазин товар в интернет магазин. План действий:

1. Свяжитесь с магазином и изложите свою проблему, попробуйте объяснить свою ситуацию.
2. Обозначьте свое желание получить замену или возврат денежных средств. Не лишним будет приложить ссылки на правовые документы, подтверждающие ваши права.
3. Намекните на вашу решимость обратиться в Потребнадзор. Как правило, это организацию продавцы боятся и уважают.

Поэтому наверняка пойдут вам навстречу без лишней бюрократии.

4. Если все таки продавец не хочет идти навстречу, смело составляйте письменную претензию и требуйте возврата денег или заменить товар.
5. К составленной претензии обязательно приложите копию чеков, гарантийного талона, технического паспорта. Это касается случаев, когда речь идет о товаре с надлежащим качеством.
6. Претензию обязательно отправляйте не просто письмом, а заказным с уведомлением о вручении.
7. Если продавец начнет требовать проведения экспертизы, то намекните ему, что вы юридически подкованный человек и знаете, что по закону продавец сам обязан доставлять товар на экспертизу.
8. Для этого можно составить письмо с напоминанием о законных обязанностях продавца, в нем можно так же указать даты и часы, в которые вы можете передать изделие в магазин. Без такого письма продавец может сказать, что вы сам отказались отдавать покупку на экспертизу.
9. Помните, расходы по доставке товара лежат на продавце! И при нарушении законом обозначенных сроков вы имеет право требовать с продавца выплаты просрочки в размере 1% от стоимости покупки за каждый просроченный день. Это же правило работает и при нарушении сроков с выплатой возврата денег.
10. Если же продавец продолжает нарушать ваши права, закрепленные законом и нарушать свои обязанности, смело обращайтесь в суд.

Схема оформления процедуры возврата:

- Отправляете претензию, с требованием возврата, продавцу заказным письмом
- Получаете контактную информацию о пересылке товара
- Получаете деньги и оплачиваете обратную пересылку.

- Если товар был надлежащего качества, то могут использоваться специальные бланки и накладные.