

Дистанционная торговля приобретает все большую популярность, так как покупки по каталогам очень удобный способ приобретения товаров, востребованный во всем мире. Однако, возникают сложности, касающиеся вопросов правового регулирования торговли через интернет, работы с доставкой и возвратами.

Торговля через интернет в российских законодательных актах звучит как «дистанционный способ продажи товара» и регулируется:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992;
- Федеральным законом «О рекламе» № 38-ФЗ от 13.03.2006;
- Федеральным законом «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» № 381-ФЗ от 28.12.2009;
- Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» № 612 от 27.09.2007.

Особенности дистанционного способа продажи товара

Продажа товара дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключенному на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, **исключающими** возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

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.**

Согласно Правилам продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612, **договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.**

При продаже товаров дистанционным способом **продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров** путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта. Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя – любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора купли-продажи.

Продавец может поручить доставку товара третьим лицам – курьерам, почтовой службе, специальной службе доставки. В случае если доставка не была осуществлена по вине самого покупателя, продавец вправе потребовать дополнительную оплату за повторную доставку товара.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже.

Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

Право на отказ (возврат) от товара.

Потребитель на основании предоставленной информации не может внимательно осмотреть товар и оценить его качество до того момента, пока данный товар не будет доставлен. Поэтому потребитель в определенные Законом РФ «О защите прав потребителей» вправе отказаться от товара.

Отказ (возврат) от товара надлежащего качества:

- 1) **до его передачи** – в любое время;
- 2) **после передачи товара** – в течение **7 дней**;

в случае если информация о порядке и сроках возврата товара **не была предоставлена** потребителю в письменной форме в момент его доставки, то в течение **трех месяцев** с момента передачи товара.

Обращаем внимание, что возврат товара надлежащего качества возможен лишь в случае, если сохранены **его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.** Отсутствие у потребителя чека не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца – это свидетельские показания, наличие на упаковке товара фирменной маркировки продавца, гарантийный талон с датой и серийным номером и т.п.



Покупатель не вправе отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (например, часы с индивидуальной гравировкой).

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара.

Срок возврата уплаченной за покупку суммы регламентирован Законом РФ «О защите прав потребителей» и составляет **10 дней**.

Возврат денежных средств осуществляется продавцом по согласованию с потребителем 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.

За несоблюдение сроков возврата уплаченной за товар денежной суммы, продавцу можно привлечь к ответственности в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации за неправомерное использование чужих денежных средств.



Отказ (возврат) от товара ненадлежащего качества:

Согласно статье 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» и пункту 29 Правил продажи товаров дистанционным способом закреплено право покупателя в случае получения товара ненадлежащего качества на:

- замену на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- требование о соразмерном уменьшении покупной цены;
- безвозмездное устранение недостатков товара;
- возмещение расходов на исправление недостатков потребителем или третьим лицом;
- требование о соразмерном уменьшении покупной цены;
- отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы при возврате товара продавцу.

Потребитель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей». Данный срок не может превышать 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования продавцу.

Мошенничества, **связанные с Интернет-магазинами,** **и способы их предотвращения.**

Через Интернет вам могут предложить приобрести все, что угодно, а распознать подделку при покупке через сеть бывает сложно. Однако, соблюдая некоторые правила покупки товаров через Интернет, можно оградить себя от возможных неприятностей.

Во-первых, вас должна насторожить слишком низкая цена на определенный товар, а также отсутствие фактического адреса или телефона продавца. Скорее всего, вам предлагают приобрести подделку либо хотят присвоить ваши деньги. Не полнитесь позвонить продавцу по телефону и подробнее выяснить уже известные вам особенности товара, его технические характеристики и т.д. Заминки на другом конце провода или неверная информация, которую вам сообщили, должны стать поводом для отказа от покупки в данном Интернет-магазине.

Во-вторых, наведите справки о продавце, изучите отзывы о его работе, и только после этого решайте - иметь ли дело с выбранным вами Интернет-магазином.

В-третьих, пользуйтесь услугами курьерской доставки и оплачивайте стоимость товара по факту доставки.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека

Управление Роспотребнадзора по Вологодской области

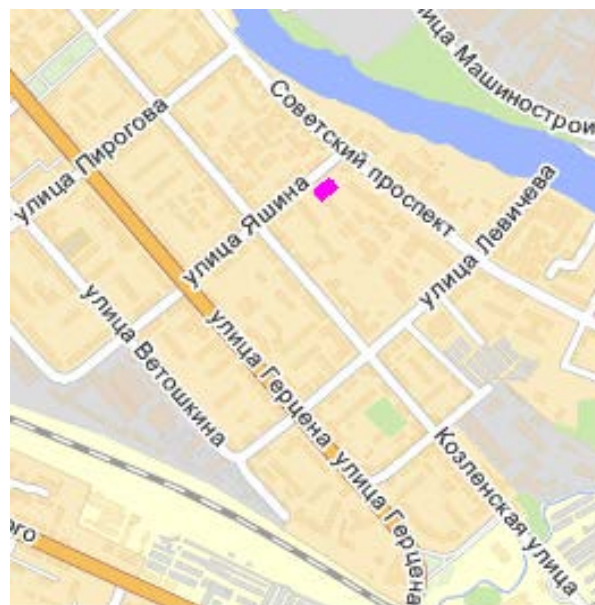
Наш адрес: г. Вологда, ул. Яшина, д. 1-а

Тел/факс.: 8 (8172) 75-21-23, 75-15-68

E-mail: tu-rpn@vologda.ru

<http://35.rosпотребнадzor.ru/>

СХЕМА ПРОЕЗДА



По улице Герцена до остановки "улица Яшина":

- Автобус № 5,9,12,15,17,18,25,27,35,36,
40 (от ЖД вокзала),41,43,44,45

- Троллейбус № 2,3

По Советскому проспекту до остановки
"улица Яшина":

- Автобус № 1,2,24,47

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ



ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ