

ПРОДАЖА ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Международная Федерация потребительских организаций в 2017 г. определила тематику Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого 15 марта - права потребителей в сегменте электронной коммерции и предложила в качестве девиза слоган «Consumer Rights in the Digital Age» - «**Потребительские права в цифровую эпоху**».



Покупки через Интернет вызывают много вопросов потребителей. Что же необходимо знать про особенности, отличающие дистанционную торговлю от продажи товаров в стационарных местах торговли, чтобы купить понравившейся товар и при этом не разочароваться.

Во-первых, необходимо определиться с понятием **дистанционной торговли** – это любая продажа, осуществленная без непосредственного присутствия продавца, на основании информации, взятой из каталогов, телевидения, радио, интернет-ресурсов, рекламных буклетов и т.п. , исключающая возможность непосредственного ознакомления с товаром либо образцом товара.

Как же в таких случаях заключается договор купли-продажи?

Информация, размещенная на сайте Интернет-магазина, в печатном каталоге, на телевидении или иным вышеперечисленным способом, расценивается, как публичная оферта, со всеми вытекающими из этого предложения обязательствами.

Лицо, которое предложило сделать публичную оферту, выражает намерение заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто отзовется. В свою очередь потребитель, совершивший действия по выполнению указанных в оферте условий договора, считается принявшим такое предложение, а договор – заключенным.

Обратите внимание, что после того, как Вами заявлено согласие на приобретение товара, а продавцом подтвержден заказ, продавец **не вправе** изменять условия договора – то есть изменять цену или условия приобретения. Если условия будут изменены, то вы вправе настаивать на заключении договора на условиях, предъявленных изначально. При принятии решения о покупке товара дистанционным способом особое внимание следует уделить **информации**, которую предоставляет продавец. До заключения договора продавцом должна быть предоставлена полная, достоверная и доступная информация, характеризующая предлагаемый товар: о его основных потребительских свойствах, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании продавца(изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Также продавец обязан предложить покупателю **услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта**. При продаже технически сложных товаров продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по их подключению, наладке и пуску в эксплуатацию. Особое внимание стоит уделить информации, которую продавец предоставляет о самом себе.

Если в предложении о продаже товара или при его доставке продавец не сообщает свои полные контактные данные, включая свое фирменное наименование и адрес, указывая только телефон или адрес электронной почты для связи с ним, необходимо задуматься стоит ли приобретать товар у такого продавца. Ведь в случае возникновения необходимости вернуть, обменять товар или предъявить претензию по недостатку будет просто некому. Изначальное предоставление открытой информации о местонахождении и наименовании продавца может служить косвенным подтверждением его надежности, добропорядочности и законопослушности.

Полный перечень необходимой информации, которую должен предоставлять продавец, изложен в Законе РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также в Правилах продажи товаров дистанционным способом, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. N 612. Доставка товара должна быть осуществлена в порядке и в сроки, которые установлены в договоре. Если договором такой срок не установлен или товар не передан покупателю в разумный срок, то продавец обязан передать товар в течение семи дней с момента предъявления покупателем соответствующего требования.

За нарушение сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и должен уплатить неустойку за каждый день просрочки. По общему правилу потребитель вправе отказаться от товара (за исключением имеющего индивидуально-определенные свойства) в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней. В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки. При отказе от товара продавец должен возратить потребителю уплаченную денежную сумму, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. Стоит также помнить, что не все товары, можно продавать дистанционным способом.



Не допускается дистанционная продажа алкогольной и табачной продукции, лекарственных средств, а также иных товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

Уважаемые жители и гости Заринского округа, напоминаем, что за получением консультаций Вы можете обратиться в наш Учебно-консультационный пункт для потребителей по адресу: Алтайский край г. Заринск, ул. 25 Партсъезда д. 14 корп. 2, тел. 8/38595/4—50-34, по будням с 14-00ч до 17-00ч., в пятницу с 14-00ч. до 16-00ч.