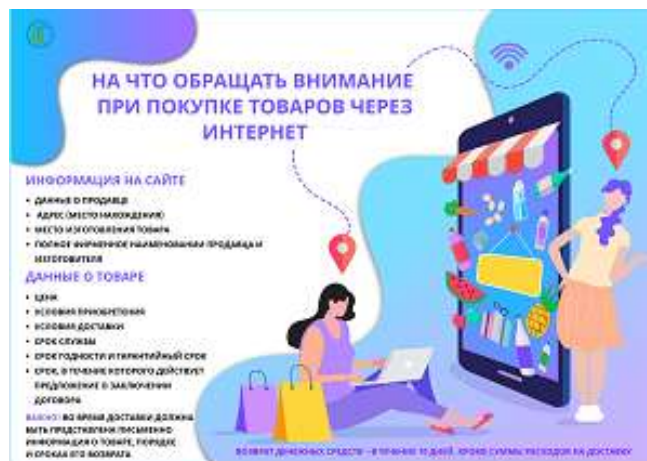


Дистанционная покупка. Проблемы и решение.

Особенностью дистанционного способа покупки товаров является исключение непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара. Чаще всего покупки совершаются через предложения в сети Интернет, а также посредством ознакомления с каталогами, проспектами, буклетами, фотоснимками; через рекламу в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других). При дистанционном способе продажи товара продавец должен предоставить потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар.



Очень важно! Прежде чем получать доставленный товар (в пункт выдачи заказов (далее ПВЗ), курьерской, почтовой или иной доставкой) потребителю необходимо проверить товар (под камерой) в присутствии ответственного лица: целостность упаковки, внешний вид товара, соответствие заказанного и доставленного товара (цвет, размер, артикул и проч), комплектность, наличие необходимой информации о товаре и сопроводительных документов (на русском языке); при наличии возможности проверить работоспособность товара.

Внимание! Если при получении товара в ПВЗ Вами обнаружены эксплуатационные недостатки/механические повреждения необходимо немедленно оформить отказ от товара и убедиться, что заявка на возврат оформлена и отражается в личном кабинете потребителя.

Если товар доставлен курьером, получен на почте, вскрывать упаковку необходимо с применением фото/видеосъемки и, при наличии механического повреждения, безотлагательно письменно обращаться к продавцу с требованием возврата денег, приложив полученные доказательства.

Предлагаем рассмотреть наиболее распространенные ситуации при дистанционной покупке и пути решения.

Ситуация №1. В установленный срок товар не передан.

Потребитель вправе потребовать:

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

Если оплата была произведена, потребитель вправе рассчитать неустойку за каждый день просрочки в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара.

Ситуация №2. Прислали товар с недостатком.

В полученном товаре обнаружены недостатки производственного характера, либо нарушены условия договора (вещь не того цвета, размера, модели и т.п.), либо вместо ожидаемого товара прислали в упаковке «песок», «опилки», «резаную бумагу» и т.д.

Последствия продажи товара с недостатком дистанционным способом установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 Закона РФ «О защите прав потребителей» (далее Закон).

Рекомендуем письменно обратиться к продавцу с заявлением одного из требований ст 18 Закона с приложением доказательств (смс – подтверждение, скриншоты поэтапного выбора и покупки товара, фото/видеосъемка недостатка товара и тд).

Если оплата продавцу произведена, а товар не доставлен, продавец «исчез», этот случай можно отнести к мошенническим действиям и обращаться необходимо с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

Ситуация №3. Отказаться от товара, купленного дистанционным способом.

Наибольшее количество обращений связано с тем, что продавец не принимает товар, ссылаясь на различные обстоятельства, в том числе и на «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену». Пунктом 4 статьи 26.1 Закона предусмотрены сроки и порядок возврата: «Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после

передачи товара - в течение семи дней». Срок отказа от товара может увеличиваться до трех месяцев в случае, «если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара».

Важно! Ссылка продавца на невозможность отказа от товара, купленного дистанционным способом вследствие того, что товар входит в «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену», является неправомерной, тк данный Перечень применяется в ином случае: при заявлении права обмена, установленному статьей 25 Закона.

Условия для заявления отказа от товара, купленного дистанционным способом?

«Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара».

Понятие «сохранение товарного вида» означает, что внешний вид (включая упаковку), все составляющие, комплектующие товара, прилагаемые документы должны быть точно в таком же надлежащем состоянии, в котором товар был передан потребителю.

Надо знать! «Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем», то есть товар не предназначен для предложения неопределенному кругу потребителей.

Обратить внимание! В случае добровольного отказа от товара, купленного дистанционным способом продавец должен вернуть денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.