

Памятка потребителю о правах в эру цифровых технологий

Сегодня невозможно представить современного потребителя без доступа в интернет, без гаджетов, которые призваны облегчить жизнь каждого из нас. При этом, совершая покупки через интернет, потребители экономят не только время, но и денежные средства. Ведь, зачастую онлайн магазины предлагают свои товары по более выгодным ценам и условиям, в том числе распродажи, во время которых скидки могут доходить до 80 процентов.

Однако, совершая покупки через Интернет, потребитель рискует купить «кота в мешке». Недобросовестные продавцы пользуются тем, что покупатель может ознакомиться с товаром только посредством он-лайн каталогов.

Тем не менее, в настоящее время отношения по договору купли-продажи товаров, приобретенных через Интернет, регулируются правилами продажи товаров дистанционным способом, согласно которым покупатель может отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи в течение семи дней. В случае непредставления информации о порядке и сроках возврата товара в письменной форме в момент доставки товара, покупатель может отказаться от приобретения в течение трех месяцев с момента его получения. Если же товар, приобретенный через интернет, оказался некачественным, тогда применяются положения статей 18-24 закона о защите прав потребителей. Законодательство защищает права потребителей и определяет механизмы реализации этой защиты. Знание основных прав поможет правильно вести себя в ситуациях нарушений этих прав.

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1. Потребитель должен знать, что при продаже товаров продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. При продаже товара по образцу и (или) описанию продавец обязан передать потребителю товар, который соответствует образцу и (или) описанию.

2. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара длительного пользования, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде. Товарами длительного пользования являются - товары, изделия, используемые потребителями в течение нескольких месяцев, лет, например телевизор, холодильник, автомобиль. На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению.

3. Изготовитель (исполнитель) вправе устанавливать на товар гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в товаре недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя, установленные статьей 18 Закона (замена на товар этой же марки, другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены; соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками).

4. Изготовитель (исполнитель) обязан обеспечивать безопасность товара, т.е. при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации он должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя, в течение установленного срока службы или срока годности товара. Если на товар срок службы изготовителем (исполнителем) не установлен, то он обязан обеспечить безопасность товара в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара подлежит возмещению в полном объеме.

5. Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах, а изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре, он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

6. Условия договора, ущемляющие права потребителя (установленные Законами) в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме. Закон запрещает обуславливать приобретение одних товаров обязательным приобретением иных товаров. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товаров возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

7. В случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору потребитель вправе потребовать (ст. 18 Закона):

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней. В случае если во время устранения недостатков товара станет очевидным, что они не будут устранены в определенный соглашением сторон срок, стороны могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков, товара. При этом отсутствие необходимых для устранения недостатков товара запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о таком новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного соглашением сторон первоначально;

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Убытки возмещаются в сроки, установленные настоящим Законом для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Если гарантийный срок или срок годности на товар не установлен, то потребитель вправе предъявить требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет с момента передачи товара, если более длительные сроки не установлены законом или договором.

В отношении технически сложного товара (автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, катера, яхты, лодочные моторы, холодильники и морозильники, стиральные машины автоматические, персональные компьютеры с основными периферийными устройствами, тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки и мотокультиваторы) потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы

либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Помните! Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара, признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет (например, если товар Вам был подарен).

8. Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества, в течение 14 дней, не считая дня его покупки, на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

Перечень товаров, не подлежащих обмену (например, мебель бытовая, фото- и киноаппаратура, телефонные аппараты и др.) по вышеуказанным основаниям утверждается Правительством Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от. 19 января 1998 г. № 55).

9. Потребитель вправе осуществить защиту своих прав в суде. Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

Заведующий отделом

С.В. Сафронова

