

Защита прав потребителей при заказе товаров, работ, услуг дистанционным способом

Сегодня невероятной популярностью пользуется дистанционный способ продажи товара. Покупать товары через онлайн и заказывать различные услуги через интернет стало уже настолько привычным и доступным, что мы рекомендуем, прежде чем делать приобретение, ознакомиться с особенностями такого вида торговли, знать свои права и сроки возврата. В нашей статье мы подготовили информацию о дистанционном способе покупки товаров.

ЗАКОНЫ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, ВОЗВРАТ И ОБМЕН ТОВАРА ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНОВ

Закон РФ «О защите прав потребителей» статья (26.1), посвящена непосредственно дистанционным закупкам. «Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с каталогом, проспектом, буклетом, фотоснимком, средством связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами». Существует так же вопрос: как вернуть вещь обратно в интернет-магазин? Вдруг она не подошла или ненадлежащего качества. Вы имеете право вернуть товар - обменять или получить назад деньги. Эти правила регулируются статьей 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей», а также «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612.

Разберем два случая возврата товара продавцу

Качественный товар:

- С момента получения товара покупатель имеет право в течение 7 дней вернуть товар без объяснения причин, но есть перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации утвержденным Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016).

При отказе покупателя от товара продавец должен возратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем требования в соответствии с Федеральным законом «О правах потребителя», которые регламентируются с 18 по 24 статью.

Не качественный товар:

- Прежде чем выставлять требования продавцу о некачественном товаре, вы должны выяснить не истек ли гарантийный срок, если заводом не установлен гарантийный срок, то можно обратиться за восстановлением нарушенного права потребитель может в течении 2-х лет с момента обнаружения недостатков товара.

Процедура проходит в такой последовательности: сначала нужно подготовить заявление-претензию к продавцу. Такой документ заполняется в свободной форме. К претензии должен быть приложен чек, подтверждающий о том, что была совершена сделка по дистанционному способу продажи товара. Продавец, получив заявление-претензию, должен в 10-дневный срок решить проблему. В этом случае он должен удовлетворить требование потребителя или же назначить независимую экспертизу для выяснения причин поломки или непригодности продукции.

Если экспертиза подтвердит то, что товар имеет заводской брак, то все требования претензии будут выполнены. Если же будет подтверждение того, что продукция, приобретенная дистанционным способом продажи товаров, пригодна, исправна и имеет надлежащий вид, то ни о каком возврате не может быть и речи.

Как правило продавец может предложить следующие пути устранения проблемы:

- безвозмездно устранить недостатки товара
- есть шанс потребовать уменьшить покупную стоимость товара
- возможность заменить товар на аналогичной того же бренда или другого, равноценного приобретенному
- при дистанционном способе продажи товара есть шанс возместить расходы на исправление недостатков или неполадок присланной продукции
- отказаться от покупки и потребовать от продавца полной уплаченной суммы.

Куда можно обратиться при нарушении прав потребителя

Территориальный отдел Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре в городе Нягани и Октябрьском районе

Адрес: 1 мкр, д. 20, помещение № 74, г. Нягань, ХМАО–ЮГРА, Тюменская область, 628181

Телефон факс: 8(34672)62714

Телефон горячей линии – 8(34672)69531

Электронный адрес: nyagan@86.rospotrebnadzor.ru

В муниципальном образовании Октябрьский район рассматривает жалобы потребителей, консультирует по вопросам защиты прав потребителей, обращается в суды в защиту прав потребителей отдел развития предпринимательства администрации Октябрьского района

Адрес: пгт. Октябрьское, ул. Калинина, д.39, каб.124

Телефон: 8(34678)28156

Электронный адрес: market@oktregion.ru