

Отказ (возврат) от товара ненадлежащего качества:

Согласно статье 18 Закона в случае получения товара ненадлежащего качества потребитель имеет право 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;
- + отказ 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. Данный срок не может превышать 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования продавцу.

Продавец доводит до потребителя информацию о форме и способах направления претензии. В случае если такая информация продавцом не представлена, потребитель вправе направить претензию.

 Система добровольной сертификации «Сделано на Дону»
<https://donmade.ru>

Актуальная и полезная информация в области защиты прав потребителей
<https://zppdon.ru>



Организации по защите прав потребителей в городе Волгодонске

Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в городе Волгодонске, Дубовском, Ремонтненском, Заветинском и Зимовниковском районах

ул. М. Кошерева, д. 5
тел. 8 (8639) 25-68-44

Отдел потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей Администрации города Волгодонска

ул. Ленина, д. 1/2
тел. 8 (8639) 26-06-07

Межрегиональный союз общественных объединений «Федерация обществ потребителей Южного региона»

ул. Стенная, д. 189
тел. 8 (8639) 22-08-01

Городская общественная организация «Волгодонская ассоциация потребителей»

ул. Ленина, д.111 «а»
тел. 8 (900) 136-36-33

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ

Торговля через интернет регулируется:

- ✓ Гражданским кодексом Российской Федерации;
- ✓ Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 (далее - Закон);
- ✓ 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 от 31.12.2020 №2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи...»

Особенности дистанционного способа продажи товара

Продажа товара дистанционным способом – продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключенному на основании ознакомления потребителя 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, договор считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Продавец должен предоставить потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи с указанием номера заказа или иного способа идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре и его условиях.

Доставленный товар передается потребителю

по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя – 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 потребителя, продавец вправе потребовать дополнительную оплату за повторную доставку товара.

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

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

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 сроки вправе отказаться от товара.

Отказ (возврат) от товара надлежащего качества:

7 дней с момента передачи ему товара (если информация об условиях возврата была предоставлена покупателю);

3 месяца с момента передачи ему товара (если информация об условиях возврата покупателю не была предоставлена);

в любое время – до передачи товара покупателю.

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.

Потребитель вправе так же вернуть ювелирные изделия и технически сложные товары надлежащего качества, приобретенные дистанционным способом.

Потребитель 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 возратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара.

Срок возврата уплаченной за покупку суммы 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, продавца можно привлечь к ответственности в соответствии с Гражданским Кодексом Российской Федерации за неправомерное использование чужих денежных средств.