Памятка потребителю в преддверии Всемирного дня шопинга

Всемирный день качества проводится ежегодно во второй четверг ноября по инициативе ведущих международных организаций по качеству. В этом году Всемирный день качества отмечается 11 ноября.Большое количество интернет-магазинов способствовало широкомасштабному отмечанию такого праздника. С их помощью можно не только разыскать желаемые товары, но и приобрести их.

День шопинга – это день больших скидок, предоставляемых на самые разнообразные товары.При продаже товаров дистанционным способом у потребителя нет возможности ознакомиться ни с самим товаром, ни с образцом товара до момента его получения. Ознакомление происходит при помощи различных интерактивных средств коммуникации, таких, как каталоги, почтовые рассылки, рекламные объявления, телефон, Интернет.

Вместе с этим, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области обращает внимание потребителей на ряд особенностей продажи товаров через Интернет.

1. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - в течение семи дней (если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства). Это правило не распространяется только на лекарства.

2. Продавец обязан четко сформулировать условия и цену приобретения товара по акции. Только если продавец правильно и доходчиво донесет информацию до покупателя, между ними не возникнет никаких конфликтных ситуаций.

Продавец обязан передать потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (заключить договор).

3. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 0,5% суммы от предварительной оплаты товара. Следует отметить, чтоесли товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

4. Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

5. Не допускается навязывание дополнительных товаров и услуг. Комплектность товара определяется изготовителем. Проверка качества и консультирование по выбору товара вообще не могут являться дополнительными услугами, поскольку входят в обязанности продавца. Если потребителю предлагается застраховать товар или расширить гарантию следует учитывать, что гарантийный срок, заявленный изготовителем не может быть уменьшен и должен быть раскрыт продавцом до заключения договора. Зачастую т.н. «программы страхования» или иной «защиты покупателя» дублируют в себе обязанности, которые продавец или изготовитель должны выполнять в силу закона (например осуществлять обмен товара на качественный или его ремонт).

6. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

7. Если товар, приобретенный в Интернете, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав имеет все те же права, что и при «традиционной» (офлайн) торговле. Статьи 18-24 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают возможность замены товара на новый, перерасчета стоимости, а также возврата продавцу товара с недостатками.

Следует отметить, что Законом РФ «О защите прав потребителей», предусмотрена

дополнительная защита потребителей при покупке товаров (и заказе услуг) через сайты (приложения) владельцев агрегаторов. К владельцам агрегаторов относятся такие информационные ресурсы, на которых потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе).

На владельцев агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом в Законе «О защите прав потребителей» названы случаи их освобождения от ответственности. Например, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно адресоваться напрямую продавцу (исполнителю услуги).

Законом установлены случаи, в которых владелец агрегатора по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги). В частности, это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом владельцу агрегатора. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит подтверждение о передаче товара потребителю.

Учитывая вышеизложенное, Управление Роспотребнадзора по Ростовской области советует потребителям быть внимательными при выборе товара, проверять цену, информацию о продавце и товаре.

С учетом сложившейся эпидемиологической ситуации жители Ростовской области могут получить консультацию специалистов по защите прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области в режиме видеосвязи используя онлайн площадку «Правовая помощь онлайн» на сайте helponline.donland.ru, с помощью персонального компьютера либо мобильного устройства (имеющих видеокамеру и микрофон).

Онлайн-консультирование осуществляется еженедельно по понедельникам, средам и пятницам с 10:00 до 13:00.