 ВНИМАНИЮ ПОТРЕБИТЕЛЯ: Особенности покупки товара через интернет

Все большую популярность в России набирает интернет-торговля. Что и не удивительно, ведь торговля через интернет-магазин является удобной и очень выгодной как для продавцов, так и для покупателей.

Продажа товаров посредствам сети интернет весьма привлекательна для предпринимателей.

Во-первых: он-лайн торговля не требует наличия «обычной» торговой площадки, достаточно создать виртуальный магазин, который по сути представляет собой сайт в интернете.

Во-вторых: у продавца отпадает необходимость в приобретении дорогостоящего торгового оборудования, найме торгового и обслуживающего персонала.

Плюсы покупок товаров через интернет-магазин есть и у покупателей. Ведь, зачастую товары, приобретаемые посредством дистанционной торговли, имеют меньшую цену, чем аналогичные товары в стационарной торговой точке. Покупатель имеет возможность не спеша выбрать необходимую вещь, не выходя из дома, тем более, что компьютерная техника и интернет сегодня есть практически в каждой семье.

Но, к сожалению, торговля через интернет имеет и свои минусы для покупателя.

Недобросовестные предприниматели, осуществляя торговлю через интернет, часто нарушают сроки поставки по оплаченному товару либо не доставляют товар потребителю, реализуют некачественный товар или намеренно вводят потребителя в заблуждение относительно основных потребительских свойств товара. Часто бывает, что при покупке товаров через интернет-магазин трудно обменять или вернуть купленный товар.

Поэтому, чтобы онлайн-покупка не обернулась непредвиденными неприятностями необходимо знать особенности покупки товара через интернет.

Если вы задумали приобрести товар дистанционно, в первую очередь обратите внимание, что на странице веб-сайта обязательно должна быть представлена информация об адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании продавца, независимо от того является ли организация юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Выбирая товар он-лайн, Вы должны видеть всю информацию о товаре, а именно:

· его основные потребительские свойства,

· место изготовления товара,

· условия его приобретения и доставки,

· сроке службы товара,

· сроке годности товара,

· гарантийном сроке,

· порядке оплаты товара,

· сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

После того, как Вы ознакомитесь со всей информацией о товаре и сделали онлай-заказ, Вы вправе отказаться от него в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

После того, как вы сделали онлайн-заказ на Вашу электронную почту, посредством СМС сообщений, или иным другим способом должна прийти от продавца информация о:

· продавце - полное фирменное наименование и адрес (место нахождения) продавца,

· покупателе - фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя),

· адресе, по которому следует доставить товар;

· наименовании товара, артикула, марки, разновидности, количестве предметов, входящих в комплект

приобретаемого товара.

· цене товара;

· виде услуги (при предоставлении), времени ее исполнения и стоимости;

· обязательствах покупателя.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения от Вас о намерении заказать ту или иную продукцию.

Договор считается заключенным после того как продавец выдал Вам кассовый или товарный чека,либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

Если Вы осуществляете оплату в безналичной форме или берете предмет торговли в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

В момент доставки товара, одновременно с ним, Вам обязаны представить в письменной форме, путем размещения на продукции, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом изделии (на электронной плате внутри электротовара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке,

этикетке, в технической документации, всю ту информацию, которая была выложена на сайте.

Для доставки товаров в место, указанное Вами, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но по каким-либо причинам Вы не смогли принять товар, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты Вами стоимости услуг по доставке товара.

Если по какой-либо причине Вы решили вернуть покупку надлежащего качества, то продавец возвращает Вам полную сумму за товар, за исключением Ваших расходов на доставку.

В случае, если информация о товаре, выложенная на сайте не соответствует доставленной продукции или нарушены условия доставки товара, Вы вправе отказаться от покупки, при этом продавец обязан Вам вернуть денежные средства.

Если Вам доставили товар ненадлежащего качества, Вы вправе потребовать:

· безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление

покупателем или третьим лицом;

· соразмерного уменьшения покупной цены;

· замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели,

артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства

приобретения товара у продавца.

Информация о порядке и сроках возврата товара должна содержать:

· адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

· режим работы продавца;

· максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу,

· предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара

надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение

договора;

· срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Даже если Вы оплатили товар путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом,то все равно это не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Сроки предъявления потребителем требований при обнаружении недостатков товара

При покупке того или иного товара всегда есть риск приобрести некачественную продукцию. Положениями Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплены права потребителя при обнаружении недостатков в товаре (при условии, что недостатки не были оговорены продавцом до момента заключения договора купли-продажи).

Потребитель вправе по своему выбору требовать:

• замены на товар аналогичной марки;

• замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчётом цены;

• соразмерного уменьшения покупной цены;

• безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

• расторжения договора купли-продажи. При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Потребитель может предъявить продавцу / изготовителю / уполномоченной организации / уполномоченному индивидуальному предпринимателю / импортеру одно из вышеперечисленных требований, если недостатки товара обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности (статья 19 Закона о защите прав потребителей).

Срок годности устанавливается на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары, по истечении срока годности такие товары считаются непригодными для использования. Для товаров длительного использования (мебель, одежда, обувь, бытовая техника и пр.) изготовитель вправе установить срок службы, также изготовитель / продавец могут установить на такие товары гарантийный срок. Под сроком службы понимается период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению.

Гарантийный срок - это период, в течение которого изготовитель / продавец несет повышенную ответственность перед потребителем за недостатки, возникшие в товаре, т.е. отвечает за них, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Внимание! Доказывать факт возникновения недостатков после передачи товару потребителю должен изготовитель / продавец.

Продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Если гарантийный срок установлен изготовителем, продавец вправе установить гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок, установленный изготовителем.

Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляются со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара. Для сезонных товаров (обувь, одежда и пр.) эти сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами РФ, исходя из климатических условий места нахождения потребителей.

Например, в Саратовской области для товаров зимнего ассортимента сезон длится с 16 ноября до 16 марта, весеннего - с 16 марта до 16 мая, летнего - с 16 мая до 16 сентября и осеннего - с 16 сентября до 16 ноября (Постановление Губернатора Саратовской области от 30.11.1999г. № 458 «О сроках наступления сезонов»).

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора и момент передачи товара потребителю не совпадают, например, если товар был куплен в интернет-магазине, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (например, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, эти сроки исчисляются со дня заключения договора купли-продажи.

В срок гарантии не включается время, которое товар находился в ремонте (п.3 ст.20 Закона о защите прав потребителей), то есть срок гарантии продлевается на время ремонта. Гарантийный срок может начать течь заново, так, при замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Гарантийные сроки также могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного товара, эти сроки исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок но основной товар. Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части товара считается равным гарантийному сроку на основное изделие, если иное не установлено договором.

В случаях, когда гарантийный срок или срок годности на товар не установлены, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, если более длительные сроки не установлены законом или договором. Также стоит отметить, что в ситуациях, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара потребитель обнаружил по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, он вправе предъявить продавцу (изготовителю) претензию, если докажет, что недостатки возникли до передачи ему товара.

Если недостатки товара выявлены по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, требование может быть предъявлено только при выявлении существенного недостатка, только изготовителю товара и только о безвозмездном устранении недостатков. Существенные недостатки должны быть обнаружены в пределах установленного на товар срока службы или в течение 10 лет, если срок службы не установлен. При этом потребитель должен доказать, что недостатки возникли до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента, доказывая тем самым отсутствие своей вины в нарушении соответствующих правил пользования, хранения или транспортировки товара. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток товара является неустранимым, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю требования о:

безвозмездном устранении недостатков или возмещении расходов на устранение

недостатков, понесённых потребителем, замены на товар аналогичной марки или

вернуть товар изготовителю и потребовать возврата уплаченной суммы.

Источник: ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Саратовской области»

https://www.gigiena-saratov.ru/