

Памятка для потребителей по дистанционному способу продажи товара.

По сложившейся традиции тематику Всемирного дня защиты прав потребителей определяет Международная Федерация потребительских организаций – (**Consumers International –CI**) в 2019 году он проходит под девизом «Trusted Smart Products» - Цифровой мир: надежные смарт-устройства». Управление Роспотребнадзора по Нижегородской области в рамках подготовки к празднованию Всемирного дня защиты прав потребителей разработало следующие рекомендации для потребителей при приобретении товаров дистанционным способом:

- Проверить соответствие информации на сайте с информацией, предоставляемой продавцом по телефону, посредством телевидения.
- Оценить необходимость совершенной покупки.
- Обратить внимание на наличие информации на сайте о наименовании продавца и его месте нахождения.
- При возможности идентифицировать юридическое лицо, ИП по реестру налоговой службы.
- Потребитель должен быть ознакомлен с представленной информацией на сайте интернет-магазина до заключения договора розничной купли:
 - * об основных потребительских свойствах товара;
 - * адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара;
 - * полном фирменном наименовании продавца;
 - * 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.
- Ознакомиться с отзывами на сайте.
- При формировании заказа обращать внимание на форму доставки и оплаты.
- При получении товара оценить объем предоставленной информации с объемом установленным законодательно.

При приеме товара необходимо проверить:

- * целостность;
- * комплектность товара;
- * соответствие доставленного товара заказанному;
- * наличие принадлежностей к товару;
- * документации к товару
- * прочие характеристики доставленной вещи.

! Информация о товарах доводится до сведения покупателя в технической документации, прилагаемой к товарам, на этикетках, путем нанесения маркировки на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

- После передачи товара надлежащего качества в семидневный срок, покупатель вправе отказаться от него в любое время, а 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 трех месяцев с момента передачи товара.
- Сохранять документы, подтверждающие факт и условия покупки товара.

Также для возврата товара требуется сохранять товарный вид и потребительские свойства.

- Своевременно предъявлять претензию.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

! Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

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

б) режим работы продавца;

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок;

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

- Потребитель имеет право в случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребовать с продавца уплатить ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

- При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя 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.

С 1 января 2019 года вступили в силу поправки, внесенные в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», о регулировании деятельности агрегаторов.

Агрегатор – электронная торговая площадка, на которой аккумулируются предложения о продаже товаров/услуг различных продавцов.

Нововведения направлены на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками рынка, которые в рамках потребительского законодательства какой-либо ответственности перед покупателем фактически не несли. Кроме того, повысится прозрачность процедуры покупки товаров через такие платформы, что позволит обеспечить защиту покупателей от недобросовестных продавцов.

Согласно нововведениям агрегатор (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель – владелец сайта или страницы в интернете) по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих

полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

Представление информации

Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе):

- фирменное наименование (наименование);
- место нахождения (адрес);
- режим работы;
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- фамилию, имя, отчество, государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- а также об имеющихся изменениях в указанной информации.

Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своем сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Ответственность

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных в результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена недовольственного товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Права потребителя

Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

- товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);
- потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от

исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

Владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем товара (оказания услуги) при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги).

В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем товара (оказания услуги) потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги) в судебном порядке.