

Что должен знать потребитель о дистанционном способе продажи товаров.

В последние годы получил широкое распространение способ продажи товаров посредством размещения соответствующих предложений на телевидении, в эфире радиостанций, на интернет-сайтах, в печатных изданиях (дистанционный способ продажи товара). В такой форме потребителю предлагается широкий выбор разнообразных товаров: приборы для профилактики и лечения различных заболеваний, биологически активные добавки к пище (БАД), автозапчасти электробытовые, спортивные, косметические и др. товары.

Дистанционный способ продажи, безусловно, имеет ряд преимуществ: потребитель, не выходя из дома, может получить исчерпывающую информацию о товаре, его потребительских свойствах, качественных характеристиках и способах использования. Это позволяет ему не спеша и в удобное для него время приобрести тот товар, который его заинтересовал.

Однако, к сожалению, практика показывает, что подобные формы продажи часто используют недобросовестные продавцы. Потребитель, доверяясь красивой и убедительной рекламе, зачастую оказывается обманутым, после оплаты товар либо не предоставляется вовсе, либо некачественный, не соответствующий заявленным требованиям, без необходимой и достоверной информации. Часто продавец не берет на себя никаких гарантийных обязательств, не информирует потребителя о наименовании и местонахождении предприятия. Нередко в результате сознательного введения потребителей в заблуждение относительно истинных потребительских свойств товаров причиняется вред их имуществу, здоровью и даже жизни.

В Закон РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон) была введена статья 26.1 «Дистанционный способ продажи», призванная упорядочить соответствующие отношения между потребителем и продавцом.

Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении договора дистанционного способа продажи товара способами. 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.

Закон возлагает на продавца дополнительные обязательства, а именно: до заключения договора, т. е. до согласия потребителя приобрести товар, предоставлять потребителю информацию об основных потребительских свойствах товара, о своем наименовании и месте нахождения, о месте изготовления, цене и условиях приобретения товара, о доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. При этом указанная информация должна быть достоверная, т. е. исключающая возможность введения потребителя в заблуждение.

Более того, в момент доставки товара потребителю в письменной форме также должна быть предоставлена вся необходимая информация о товаре, включающая, в том числе, правила и условия эффективного и безопасного использования товара, сведения о противопоказаниях для применения при отдельных заболеваниях, о наличии в продуктах питания пищевых добавок и генно-модифицированных компонентов, а также информацию о порядке и сроках возврата товара, отдельно предусмотренных Законом.

При дистанционном способе продажи Закон предоставляет потребителю право отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение

7 дней. А в случае непредставления такой информации в письменной форме в момент доставки товара отказаться от товара можно в течение трех месяцев с момента передачи товара. Здесь следует помнить, что возврат товара надлежащего качества возможен только при сохранении товарного вида и потребительских свойств товара, а также документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Однако следует учесть, что если товар надлежащего качества имеет индивидуально определенные свойства, т. е. может быть использован исключительно приобретающим его потребителем, то вернуть такой товар потребитель уже не может.

Если же товар окажется некачественным, либо недостатки в нем возникли из-за непредставления необходимой информации, потребитель вправе по своему усмотрению предъявить продавцу требования о бесплатном ремонте, уменьшении цены, замене товара или возврате уплаченной за товар денежной суммы. При этом продавец обязан вернуть деньги не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

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.

В настоящее время участилось количество жалоб потребителей на правоотношения, возникающие при приобретении товаров посредством сети интернет. Как правило, интернет-торговля основана на предложении товара по более низкой цене, чем выставленный в обычных розничных магазинах. Но потребитель должен знать, что интернет-магазины не имеют постоянного места расположения, они не прикреплены к какому-либо физическому адресу и не указывают напрямую на ту компанию, от лица которой осуществляется продажа товара. Это означает, что оплатив товар, услугу, о которых вы узнали по интернету, и, не имея договора с продавцом, вы не располагаете информацией о том, кто именно будет нести перед вами ответственность, если товар или услуга окажутся ненадлежащего качества, или вообще оплаченное обязательство не будет исполнено.

Таким образом, если вы воспользовались услугой интернет-магазина, в обязательном порядке требуйте одновременно с доставкой товара передачу вам подписанного договора с указанием всех реквизитов продавца. К договору должны быть приложены и надлежащим образом оформленные платежные документы.

При этом правильным будет заранее попросить сотрудников интернет-магазина направить вам по электронной почте договор со всеми данными организации, которая осуществляет реализацию товара или услуги через сеть. Договор с указанной информацией даст возможность заблаговременно ознакомиться с правами и обязанностями сторон, т.е. вашими и интернет-магазина, а также осуществить проверку организации-продавца, что сделать совсем не сложно.

Ни при каких обстоятельствах не следует осуществлять предоплату товара. Оплата должна происходить только после получения покупки, в крайнем случае - после передачи вам вместе с товаром договора на его поставку. Помните, что интернет-страницу сайта можно закрыть, перенаправить или перерисовать в течение нескольких минут. Работайте только с проверенными продавцами, которые имеют хорошую репутацию и существуют не первый год на рынке товаров.

Если вас обманули, ввели в заблуждение, продали некачественный товар, вы можете обратиться за консультацией к специалистам Государственного комитета РБ по торговле и защите прав потребителей.

