



Возврат и замена товара

Покупатель вправе без объяснения причин отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

Однако существует категория товаров, которые нельзя вернуть за небольшим исключением. К подобным товарам относятся эксклюзивные товары, выполненные на заказ под покупателя. Их вернуть нельзя, если нет дефектов или повреждений.



Если товар, приобретенный потребителем

дистанционным способом продажи, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав должен руководствоваться соответствующими положениями статей 18-24 Закона «О защите прав потребителей».



Законные требования к продавцу лучше предъявлять в форме письменной претензии, которую можно отправить

по электронной почте или заказным письмом с уведомлением о вручении.



Если решить проблему с продавцом не удалось, но закон на вашей стороне, помните,

что обращение в суд в 8 случаях из 10 приводит к положительному результату.

ПРИЯТНЫХ ПОКУПОК
В ИНТЕРНЕТЕ



Прокуратура Гвардейского района
Калининградской области



Потребительские права в цифровую эпоху





С каждым годом все больше людей покупают товары через Интернет.

Совершая покупки он-лайн, потребители имеют большую свободу выбора и экономию времени.

Для того, чтобы покупка понравившихся товаров не стала разочарованием, необходимо знать особенности, отличающие дистанционную торговлю от продажи товаров в стационарных местах торговли.



Понятие дистанционной продажи товаров

Дистанционная торговля – это продажа товаров, осуществляемая без непосредственного присутствия продавца, на основании информации, взятой из телевидения, радио, интернет-ресурсов, каталогов, рекламных буклетов.



Основные положения дистанционной торговли регулируются ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612.



На сайте должна присутствовать контактная информация продавца:

полное фирменное наименование продавца, юридический и фактический адрес, а также информация о государственной регистрации (копия свидетельства о регистрации, его номер, кем и когда выдано).

В обязательном порядке на сайте должна быть размещена информация, характеризующая предлагаемый товар, а именно:

- ✓ сведения об основных потребительских свойствах товара и месте его изготовления,
- ✓ достоверная информация о цене и об условиях приобретения товара,
- ✓ сроки доставки, сроки службы или сроки годности товара;
- ✓ условия гарантии и порядок оплаты товаров и т.п.



После того, как покупателем заявлено согласие на приобретение товара, а продавцом подтвержден заказ, продавец не вправе изменять стоимость товара или условия его приобретения.



Доставка товара

Доставка товара должна быть осуществлена в сроки, которые установлены в договоре. Если договором такой срок не установлен или товар не был передан покупателю в разумный срок, то продавец обязан передать товар в течение семи дней с момента предъявления покупателем соответствующего требования.



За нарушение сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и должен уплатить неустойку за каждый день просрочки.

