

Всемирный день шопинга. Всемирный день качества. Рекомендации потребителям

Ежегодно 11 ноября отмечается такой необычный праздник, как Всемирный день шопинга. В то же время, Всемирный день качества день принято отмечать каждый второй четверг ноября. Всемирный день качества был учреждён Европейской организацией качества (ЕОК) при поддержке Организации Объединенных Наций (ООН) в 1989 году. Спустя шесть лет неделю, на которую выпадает этот день, объявили Европейской неделей качества. В России День качества начали отмечать несколько лет назад по инициативе Роскачества.

Распространение интернет-магазинов и рост их популярности у населения во всём мире позволяют не только отыскать товары на любой вкус, но и приобрести их онлайн. Диапазон ассортимента интернет-магазинов и выставляемых на продажу товаров со скидкой в День шопинга очень велик и разнообразен. Необходимо знать, что дистанционный способ продажи товаров регулируется ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей) и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. N 2463 (далее – Правила)

При совершении покупок дистанционным способом Потребитель должен знать:

При продаже товаров дистанционным способом ознакомление с товаром происходит при помощи различных интерактивных средств коммуникации, таких, как каталоги, почтовые рассылки, рекламные объявления, телефон, видеотекст, аудиотекст, Интернет. Продавцом до заключения договора должна быть предоставлена потребителю информация об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании (наименовании) продавца (изготовителя), 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. Если в предложении или при доставке товара не указывается фирменное наименование продавца, а также его адрес, а указаны только контактные телефоны, стоит воздержаться от покупки. В противном случае, если возникнет необходимость вернуть, обменять товар или предъявить претензию по его недостатку, потребитель не будет знать, куда обратиться со своим требованием. Предоставление открытой информации о наименовании и местонахождении продавца может служить косвенным подтверждением его надежности, добропорядочности и законопослушности.

В момент доставки товара потребителю должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 Закона о защите прав потребителей, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Не допускается дистанционная продажа алкогольной продукции, а также иных товаров, свободная реализация которых запрещена, или ограничена законодательством Российской Федерации (например, запрещается дистанционная розничная торговля табачной продукцией, алкогольной продукцией, медицинских препаратов)

Возврат товара надлежащего качества осуществляется при условии, что сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также имеется документ, подтверждающий факт покупки (отсутствие указанного документа не лишает покупателя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца).

Если товар надлежащего качества имеет индивидуально-определенные свойства и может быть использован исключительно приобретающим его покупателем, последний не вправе отказаться от товара.

При отказе от товара покупатель предъявляет продавцу соответствующее требование. Продавец не позднее чем через десять дней должен вернуть покупателю сумму, уплаченную в соответствии с договором (за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара).

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом (исполнителем), по своему выбору вправе: потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула); потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены; потребовать соразмерного уменьшения покупной цены; потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Однако, если в результате экспертизы товара будет установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Одновременно с этим, сообщаем, что, требование потребителя к продавцу о замене товара, возврата денежных средств, носит имущественный характер. Если оно не будет удовлетворено продавцом в добровольном порядке, спор может быть разрешен только судом (статья 11 ГК РФ). В соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей" потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора. В соответствии с п. 3 ст. 17 указанного Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме того, в соответствии со статьей 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

В соответствии с пунктом 27 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 "О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей" Уполномоченные органы, осуществляющие возложенные на них обязанности по защите прав и охраняемых законом интересов потребителей, и органы местного самоуправления до принятия судом решения по делу могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, а также привлекаются к участию в деле судом в качестве уполномоченных органов, вступающих в процесс в целях дачи заключения по делу (статьи 34, 47 ГПК РФ). Заключение указанных органов (статьи 35, 47 ГПК РФ) может быть дано как в устной, так и в письменной форме.

Уважаемые потребители!

Напоминаем, что специалисты Консультационного пункта по защите прав потребителей ФФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в г.Нефтеюганске и Нефтеюганском районе и в г.Пыть-Ях» проводят консультирование граждан по вопросам защиты прав потребителей по телефону «горячей линии» и на личном приеме.

Обращаем ваше внимание, что «горячая линия» работает по будням с 9.00 до 13-00 и с 14-00 до 18.00, по пятницам – до 17-00.

Все желающие могут получить консультацию у специалистов по интересующим вопросам а также о действующих нормативных требований и законодательства.

***Консультационный пункт по защите прав потребителей находится по адресу:
г.Нефтеюганск, ул.Набережная, 12 тел. 8 (3463) 226354***