

Информация для потребителей к дням распродаж и акции «черная пятница»

В связи с акциями распродаж «черная пятница», иными акциями и днями распродаж, проводимыми торговыми организациями, и увеличением количества покупок, совершаемых дистанционно, напоминаем об особенностях продажи товаров.

От товара, купленного в интернет-магазине, в том числе, в рамках акции «черная пятница», потребитель вправе отказаться в любое время до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - в течение семи дней (если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства). Это правило не распространяется только на лекарства.

Продавец обязан четко сформулировать условия и цену приобретения товара по акции. Только если продавец правильно и доходчиво донесет информацию до покупателя, между ними не возникнет никаких конфликтных ситуаций.

Продавец обязан передать потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. 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 (заключить договор).

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 0,5% суммы от предварительной оплаты товара. ВАЖНО: если товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

Доставленный товар передается потребителю по указанному им адресу, а при отсутствии потребителя - любому лицу, предъявившему информацию о номере заказа, либо иное (в том числе электронное) подтверждение заключения договора розничной купли-продажи или оформление заказа, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором розничной купли-продажи.

Не допускается навязывание дополнительных товаров и услуг. Комплектность товара определяется изготовителем. Проверка качества и консультирование по выбору товара вообще не могут являться дополнительными услугами, поскольку входят в обязанности продавца. Если потребителю предлагается застраховать товар или расширить гарантию следует учитывать, что гарантийный срок, заявленный изготовителем не может быть уменьшен и должен

быть раскрыт продавцом до заключения договора. Зачастую т.н. «программы страхования» или иной «защиты покупателя» дублируют в себе обязанности, которые продавец или изготовитель должны выполнять в силу закона (например осуществлять обмен товара на качественный или его ремонт).

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 3 месяцев с момента передачи товара.

Если товар, приобретенный в Интернете, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав имеет все те же права, что и при «традиционной» (офлайн) торговле. Статьи 18-24 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают возможность замены товара на новый, перерасчета стоимости, а также возврата продавцу товара с недостатками. Чем раньше заявите о наличии недостатка в товаре, тем легче будет продавцу разобраться с этой проблемой.

Растет количество покупок, совершаемых на крупных торговых площадках, которые сами не всегда выступают в роли продавца (не являются собственником товара). Такие маркетплейсы принято называть «владелец агрегатора информации о товарах и услугах» (или просто - агрегатор). По закону у продавца и агрегатора разные обязанности.

Закон «О защите прав потребителей» в связи с принятием по инициативе Роспотребнадзора последних поправок, предусмотрел дополнительную защиту потребителей при покупке товаров (и заказе услуг) через т.н. сайты (приложения) владельцев агрегаторов информации о товарах (услугах). К ним относятся такие информационные ресурсы, на которых потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе).

На владельцев агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом в Законе «О защите прав потребителей» названы случаи их освобождения от ответственности. Например, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно адресоваться напрямую продавцу (исполнителю услуги).

Законом «О защите прав потребителей» установлены случаи, в которых владелец агрегатора по требованию потребителя обязан вернуть сумму

предварительной оплаты товара (услуги). В частности, это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом владельцу агрегатора. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит подтверждение о передаче товара потребителю.

Советы перед совершением покупки в Интернете:

Убедитесь, что продавец указал полную информацию о себе. На сайте (в приложении) должно быть указано фирменное наименование (наименование) продавца, место его нахождения (адрес), режим работы, ОГРН для юрлиц, фамилия, имя, отчество (если имеется) и ОГРНИП для индивидуальных предпринимателей.

Если Вы покупаете товар на сайте владельца агрегатора информации о товарах (услугах), то в случае, если товар не будет доставлен в срок Вы можете заявить требование о возврате денег такому посреднику (агрегатору). Возврат произойдет в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования.

При покупке товара выясните, в какие сроки он должен быть доставлен. Продавец обязан согласовать с покупателем сроки передачи товара покупателю.

Обратите внимание на стоимость доставки товара до его оплаты. Большая скидка на товар может быть достигнута за счет дорогой доставки.