

ДЕПАРТАМЕНТ ЭКОНОМИКИ
ГОРОДА РОСТОВА-НА-ДОНУ

СОВЕТЫ ПОТРЕБИТЕЛЮ



www.zpp.rostov-gorod.ru

Статья 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» Дистанционный способ продажи товара (введена Федеральным законом от 21.12.2004 N 171-ФЗ)

1. 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 исключительными способами непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

(в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ)

2. 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.

3. Потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 настоящего Закона, а также предусмотренная пунктом 4 настоящей статьи информация о порядке и сроках возврата товара.

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

В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

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.

5. Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 настоящего Закона.

Советы потребителям и предупреждение потребителей о последствиях приобретения товаров через интернет-магазины:

В последнее время большую популярность приобрел дистанционный способ продажи товаров, регулируемый ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Вот ряд несложных правил, которые необходимо соблюдать.

При приобретении товара **дистанционным способом** потребитель не имеет возможности ознакомиться с товаром вживую. В данном случае продажа происходит путем ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключая возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром. Это значит, что повышенное внимание законодателя, безусловно, уделяется надлежащему исполнению продавцом обязанности по предоставлению полной и достоверной информации. Например, дистанционно Вы приобретаете косметику у распространителя по каталогу, заказываете пиццу по телефону, приобретаете в интернете сотовый телефон или телевизор и т.д.

Предоставление информации о товаре при продаже дистанционным способом имеет свои особенности, о которых нужно помнить и учитывать их при приобретении данным способом.

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 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.

Данная информация должна предоставляться потребителю до заключения договора, то есть еще в момент ознакомления с товаром.

Помимо этого, продавцом должен предоставляться определенный набор информации в момент доставки товара. До потребителя должна быть доведена информация, которая предусмотрена ст. 10 Закона РФ, а также сведения о порядке и сроках возврата товара. Данная информация должна предоставляться в письменной форме. Помните, что приобретать товар дистанционным способом лучше у того продавца, который предоставляет информацию о себе (название организации, организационно-правовая форма (ИП, ООО, ЗАО и т.д.), адрес продавца). Не рекомендуется приобретать товар у продавца, который не предоставляет таких данных.

Согласно, статьи 26.1 Закона РФ предусмотрено, что потребитель имеет **право отказаться от товара** надлежащего качества в любое время до момента его передачи. В случае, если товар потребителю был передан, потребитель вправе отказаться от него в течение 7 дней с момента передачи.

В случае, если продавцом в момент доставки товара не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, то потребитель имеет право отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Важно помнить, что возврат товара надлежащего качества возможен в случаях, если:

- сохранены его товарный вид и потребительские свойства;
- сохранен документ, подтверждающий факт и условия покупки товара у продавца.

В случае, если по каким-либо причинам документ, подтверждающий факт покупки товара, у потребителя отсутствует, это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара (свидетельские показания, распечатки с сайтов и иные).

Также необходимо помнить, что не все товары можно вернуть как товар надлежащего качества. Статьей 26.1 Закона РФ установлено, что нельзя отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства. Это означает, что данный товар был сделан индивидуально для потребителя, и только он может его использовать. Например, изготовление обуви по меркам, которые предоставлены индивидуально конкретным потребителем.

Также помните, что продавец возвращает Вам денежную сумму, уплаченную за товар, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней с даты предъявления такого требования.

В случае, если потребителю был передан товар ненадлежащего качества, т.е. в нем имеются какие-либо недостатки, то необходимо пользоваться правилами, установленными ст.18-24 Закона РФ.

Потребитель имеет право на предъявление следующих требований:

- безвозмездное устранение недостатков;
- соразмерное уменьшение покупной цены;
- замена на товар аналогичной марки, либо на товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- отказ от исполнения договора и возврат денежных средств, уплаченных за товар.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за него суммы, либо предъявить требование о его замене в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Советы потребителям при приобретении товаров на дому (фильтры, для воды, водяные приборы учета, медицинские товары)

Подумайте, почему продавец решил не дожидаться Вас в магазине? Есть ли магазин, где можно купить такой же товар?

Если Вы, все-таки, решили приобрести товар вне стационарного места торговли:

- осмотрите его внимательно, изучите сопроводительные документы, поинтересуйтесь наличием копий сертификатов, не стесняйтесь задавать продавцу дополнительные вопросы;

- обратите внимание, что очень часто предлагаемый Вам для приобретения на дому товар невозможно будет обменять в течение 14 дней со дня покупки, например, фильтры для воды, пылесосы, медицинские приборы, постельное белье из овечьей шерсти и т.д. Как правило, к продаже на дому предлагаются товары, включенные в перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, если они не подошли по цвету, форме, габаритам и т.д., утвержденный Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.

Следует помнить, что согласно Постановлению Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 при осуществлении розничной торговли в месте нахождения покупателя вне стационарных мест торговли: на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах (далее именуется - разносная торговля) не допускается продажа продовольственных товаров (за исключением мороженого, безалкогольных напитков, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товара), лекарственных препаратов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружия и патронов к нему, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных. Такие категории товаров на дому, на работе приобретать, безусловно, не следует.

При продаже товаров продавец обязан:

- довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы;

- индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа, сроке действия лицензии (если деятельность подлежит лицензированию);

- продавец должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца, с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце;

- представитель продавца обязан также иметь прејскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

И самое главное - при разносной торговле вместе с товаром, по общему правилу, покупателю передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, а также проставляется подпись представителя продавца.

Советы потребителям и предупреждение потребителей о последствиях вступления в финансовые пирамиды

Несмотря на постоянные предупреждения правоохранительных органов, потребители по-прежнему охотно несут деньги в сомнительные организации, соблазненные привлекательными предложениями, сулящими большой доход. Как распознать финансовую пирамиду? Подобные компании строятся по одному и тому же принципу, за счет чего можно выявить обман и оградить себя от мошенничества.

Агрессивная реклама.

За небольшой период времени реклама распространяется не только в СМИ, но буквально на столбах. Используется «сарафанное радио», когда действующие клиенты, получающие выплаты от компании, рассказывают своему окружению о том, насколько хорошо она работает, тем самым создавая ей положительный имидж и отличную репутацию.

Высокая доходность участия или абсурдность предложений.

Если компания, которая выдает себя за микрофинансовую организацию, обещает доходность, существенно выше той, которую предлагают банки и другие МФО (т.е. от 25% и выше), то это явный признак возможного мошенничества со стороны организаторов компании. Впрочем, долго анализировать данные и сравнивать условия программ от разных участников рынка потребителю все равно не придется: чтобы «не мелочиться», организаторы финансовых пирамид устанавливают ставки в 100% или даже 150% годовых. Но такие абсурдные условия не отталкивают клиентов, скорее, наоборот: они охотно несут деньги, «строая» пирамиды.

Нет разрешительной документации.

Банк России может регулировать только деятельность легитимных участников, поэтому отсутствие документов о регистрации в едином государственном реестре микрофинансовых организаций (именно под такой эгидой мошенники часто осуществляют свою деятельность) или разрешительной документации на привлечение средств физлиц – это повод задуматься о целесообразности дальнейшего сотрудничества.

Все последующие выплаты осуществляются только за счет средств, которые приносят новые клиенты.

Финансовая пирамида существует до тех пор, пока в нее приходят новые потребители, которые вкладывают деньги, надеясь получить высокий доход. Но беда в том, что для оплаты процентов (т.е. вложенных средств вкладчиков), компания должна вести успешную деятельность (кредитную, финансовую, инвестиционную и т.д.), тем самым обеспечивая доходность на том уровне, который она задекларировала в своих условиях. Если даже опустить предложения в 100% годовых, на выплату хотя бы 25% годовых необходим большой объем средств, поэтому если компания параллельно не занимается успешной деятельностью, а оплачивает проценты по действующим договорам только за счет притока новых клиентов, то это явный признак работы финансовой пирамиды.

Кроме того, для обмана клиентов мошенники используют старые и проверенные способы мошенничества. В частности, они либо предлагают крайне высокие процентные ставки по вкладным операциям, либо обещают выплачи-

вать обязательства клиентов перед другими банками или микрофинансовыми организациями за 30-35% комиссии от текущей суммы задолженности. К тому же в последнее время появились так называемые «агенты», которые берут деньги от клиентов для осуществления выгодных инвестиций под процент.

Использование названия, которое во многом схоже с названием другой компании.

Чтобы скрыть свой преступный умысел и отсутствие регистрации в едином государственном реестре МФО, мошенники пытаются выдавать себя за легальные компании, которые успешно функционируют на кредитном рынке и уже заслужили доверие клиентов. Иногда отличие состоит только в одной букве или знаке, что не является нарушением действующего законодательства, хотя сам по себе факт наличия двойников должен остановить потребителя от сотрудничества с сомнительной компанией.

Советы потребителям при продаже косметики

Где лучше покупать парфюмерно-косметические товары? Для парфюмерно-косметических изделий очень важны условия хранения.

При приобретении парфюмерно-косметических товаров необходимо обратить внимание на:

- срок годности и приобретать эти товары с таким расчетом, чтобы могли их использовать до истечения срока годности;
- на упаковке обязательно должна быть информация о назначении товара;
- способ применения;
- если данная продукция содержит вещества, способные вызывать аллергические реакции, то об этом должна быть информация на упаковке.

Для ознакомления с запахом духов или туалетной воды у продавца должны быть:

- пробники;
- образцы-понюшки;
- лакмусовые бумажки, пропитанные душистой жидкостью.

Если Вы приобретаете данную продукцию, не ознакомившись предварительно с запахом, то таким образом Вы принимаете риск того, что Вы приобрели духи с запахом, который Вам не нравится.

Необходимо помнить:

- при продаже товаров наборами, скомплектованными в торговом предприятии, покупатель вправе потребовать, а продавец не вправе отказать в продаже отдельных товаров из набора (кроме наборов фабричного изготовления);
- парфюмерно-косметические товары надлежащего качества, не подлежат возврату или обмену на аналогичный товар другого размера формы, расцветки или комплектации в соответствии с утвержденным перечнем Правительства РФ.

ПОМНИТЕ! Парфюмерно-косметические изделия напрямую влияют на ваше здоровье и самочувствие.

СПИСОК АДРЕСОВ, ТЕЛЕФОНОВ ОРГАНИЗАЦИЙ, КУДА МОЖЕТ ОБРАТИТЬСЯ ПОТРЕБИТЕЛЬ ДЛЯ ЗАЩИТЫ СВОИХ ПРАВ

1. Департамент экономики города Ростова-на-Дону Отдел туризма и защиты прав потребителей

Адрес для корреспонденции: 344002, г. Ростов-на-Дону,
ул. Б.Садовая, 47

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. Советская, 55,
каб. № 9, 10

Прием граждан: понедельник-пятница: 10-00 – 17-00 час

Перерыв: 13-00 – 14-00 час.

Телефоны: 251-98-10, 251-57-28

Сайт: www.zpp.rostov-gorod.ru

2. Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор) по Ростовской области

Почтовый адрес: 344019, г. Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, 17

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. 18 линия, 17

Прием граждан: понедельник-пятница: с 09-00 – 18-00 час.

Перерыв: 13-00 – 14-00 час.

Телефон: 251-74-17

Телефон горячей линии: 8-800-100-74-17

Электронная почта: master@61.rospotrebnadzor.ru

Сайт: www.rospotrebnadzor.ru

3. Отдел защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области

Почтовый адрес: 344017, г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 31

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, ул. Пушкинская, 31

Прием граждан: понедельник-пятница 09-00 – 18-00 час.

Телефоны: 282-82-64, 282-82-63

Электронная почта: zpp@rpnodon.ru

4. ФУГЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Ростовской области» Консультационный центр для потребителей

Почтовый адрес: 344000, г. Ростов-на-Дону,

пр. Космонавтов, 29, каб. 2

Место нахождения: г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, 29, каб. 2

Прием граждан: понедельник-пятница 09-00 – 18-00 час.

Перерыв с 13-00 до 14-00

Телефон: 235-19-00

Электронная почта: zpp@donses.ru