

Международный день отказа от покупок

Культура осознанного потребления. Как вернуть некачественный товар

Ежегодно в конце ноября (26.11.2021), во множестве стран отмечают Всемирный день отказа от покупок (Buy nothing day). На 24 часа в этот день всем желающим предлагается отказаться от приобретения любых товаров. День отказа от покупок проходит в традиционное время начала рождественских распродаж по всему миру. В этот день магазины получают от 20 до 50% своей годовой выручки. России официально в этом списке пока нет. Россияне, страдающие излишней любовью к шопингу, могут присоединиться к акции самостоятельно и устроить себе небольшой «стоп» от покупок.

Такой день в первую очередь направлен на снижение сверхпотребления, а также против неравного распределения материальных благ в мире. Общество не может потреблять тот объем товаров и услуг, который предлагают производители. Радость от покупки новой вещи, от впечатлений или поездки будет в том случае, если потребитель ждет это событие. Поэтому потребление должно быть осознанное.

Разумное потребление – это понимание того, что вы покупаете (качество вещи), у кого (политика компании).

В день празднования Всемирного дня отказа от покупок нам хотелось бы особое внимание уделить проблеме приобретения товаров с недостатками, которая достаточно актуальна.

Итак, в случае если в приобретенном товаре потребителем был обнаружен недостаток и он не был оговорен продавцом, то на основании п.1 ст.18 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 " О защите прав потребителей " (далее- Закон) потребитель 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.

При этом потребитель вправе потребовать возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В соответствии с п.5 ст.18 Закона, продавец обязан принять товар ненадлежащего качества и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при ее проведении.

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить ему расходы на проведение экспертизы. В случае несогласия с результатами экспертизы потребитель может оспорить данную экспертизу только в суде. Потребителю необходимо знать, что требование к продавцу о возврате денег за товар носит имущественный характер. В случае отказа продавца в удовлетворении требований потребителя спор разрешается в судебном порядке.

Указанное выше означает, что правом принудительного побуждения тех или иных хозяйствующих субъектов к выполнению тех или иных действий в пользу граждан, чьи действия и решения на этот счет носили бы законный и обязательный характер, обладают только органы судебной власти.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»: г. Новосибирск, ул Ядринцевская, д.69, каб. №11, тел. 8 (383) 223-35-33. Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30, эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru

Информация была подготовлена Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»

Защита прав потребителей при дистанционной торговле или в офлайн магазинах, чеки, возврат товара, некачественный товар

Не допускается дистанционная продажа алкогольной продукции, а также Отношения, связанные с продажей товаров на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении соответствующего договора регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 (далее - Закон), Правилами продажи товаров при дистанционном способе продажи товара по договору розничной купли-продажи, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 (далее – Правила) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Согласно п.1 ст. 26.1 Закона 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 исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами.

иных товаров, свободная реализация которых запрещена, или ограничена законодательством Российской Федерации (например, запрещается дистанционная розничная торговля табачной продукции, алкогольной продукции, медицинских препаратов).

При приобретении товаров дистанционным способом особое внимание следует уделить **информации**, которую продавец обязан представить покупателю.

В соответствии с п. 2 ст. 26.1 Закона 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.

В силу п. 18 Правил при дистанционном способе продажи товара продавец предоставляет потребителю полную и достоверную информацию, характеризующую предлагаемый товар, посредством ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет", и (или) в программе для электронных вычислительных машин, и (или) в средствах связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и др.), и (или) в каталогах, буклетах, проспектах, на фотографиях или в других информационных материалах.

Согласно п.12 Правил при дистанционном способе продажи товара продавец обязан заключить договор розничной купли-продажи с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар на условиях оферты.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи, если оферта продавца не содержит иного условия о моменте возникновения у продавца обязательства по передаче товара потребителю.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом потребителю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

При дистанционном способе продажи товара с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет") и (или) программы для электронных вычислительных машин продавец предоставляет потребителю подтверждение заключения договора розничной купли-продажи на условиях оферты, которая содержит

существенные условия этого договора, после получения продавцом сообщения потребителя о намерении заключить договор розничной купли-продажи.

Указанное подтверждение должно содержать номер заказа или иной способ идентификации заказа, который позволяет потребителю получить информацию о заключенном договоре розничной купли-продажи и его условиях.

Продавец или уполномоченное им лицо вправе ознакомить потребителя, заключившего договор розничной купли-продажи дистанционным способом продажи товара, с приобретаемым товаром до его передачи потребителю.

Товар признается непредназначенным для продажи дистанционным способом продажи товара в случае, если продажа товара на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет" и (или) в программе для электронных вычислительных машин подразумевает предварительное согласование условий договора розничной купли-продажи, в том числе согласование наличия, наименования и количества товара, а также в иных случаях, когда продавец явно определил, что соответствующий товар не предназначен для продажи дистанционным способом продажи товара.

При дистанционном способе продажи товара с использованием сети "Интернет" продавец обязан обеспечить возможность ознакомления потребителя с офертой путем ее размещения на сайте и (или) странице сайта в сети "Интернет" и (или) в программе для электронных вычислительных машин, если соглашением между продавцом и владельцем агрегатора не предусмотрен иной порядок исполнения такой обязанности.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, установленные договором. Если в договоре срок доставки не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар передается покупателю в разумный срок. Обязательства, не исполненные в разумный срок, продавец должен выполнить в семидневный срок со дня предъявления покупателем требования об его исполнении.

Согласно п.3 ст.26.1 Закона потребителю в момент доставки товара должна быть в письменной форме предоставлена информация о товаре, предусмотренная статьей 10 Закона, а также предусмотренная п. 4 ст. 26.1 Закона информация о порядке и сроках возврата товара.

В соответствии с п.4 ст. 26.1 Закона 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.

Согласно п. 20 Правил 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.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором розничной купли-продажи сроки, но товар не был передан потребителю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, на условиях, предусмотренных договором розничной купли-продажи.

При приеме товара необходимо проверить целостность, комплектность товара, соответствие доставленного товара заказанному, наличие принадлежностей к товару и документации к товару и прочие характеристики, и данные доставленной вещи.

В силу п. 5 ст. 26.1 Закона последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом продажи товара установлены положениями, предусмотренными статьями 18 - 24 Закона.

Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, 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.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец, 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, потребитель обязан возместить продавцу, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

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.

На основании Федерального Закона от 22.05.2003 N 54-ФЗ "О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа", по вопросу невыдачи Вам кассового чека, подтверждающего оплату товара или иного документа Вы можете обратиться в Управление Федеральной налоговой службы для рассмотрения и принятия мер по компетенции.

Телефонный номер Единого консультационного центра Роспотребнадзора
8 800-555-49-43 (по России звонок бесплатный).

Адрес консультационного центра для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»: г. Новосибирск, ул. Ядринцевская, д.69, каб. №11, тел. 8 (383) 223-35-33. Часы работы с 08-30 до 17-00 (с пн.-пт.) Обед: с 12.00 до 12.30, эл. почта: kc_zpp_nsk@mail.ru

Информация была подготовлена Консультационным центром для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новосибирской области»