



В том, что клиенты вовремя получают присланные им почтовые отправления, немалая заслуга двух этих женщин: начальника ОПС Лямбиров Э.Х. Батеряковой и сортировщицы А.Н. Янглева

С развитием интернета границы размылись, и мы этому препятствовать не можем. Великий шелковый путь, который пролегал через страны Средней Азии в Европу, сейчас действует и в России через интернет-магазины.

Цифровые технологии изменили характер многих услуг и продуктов, так как всестороннее программное обеспечение содержится во всевозрастающем количестве потребительских товаров. Достаточно сказать, что за 2017 год объем рынка Интернет-торговли в России составил более 1 триллиона рублей, что больше интернет продаж 2013 года в два раза.

Ежегодно только через Центральное почтовое отделение Лямбирского муниципального района проходит из Китая и интернет-магазинов до 60 обыкновенных и 30-35 заказных посылок. В этой связи считается закономерным то, что в стратегии государственной политики на период до 2030 года по вопросу развития национальной защиты прав потребителей поставлены цели и задачи, исходя из тех рисков, которые несет в себе стремительно меняющийся мир.

При этом особое внимание необходимо уделять праву потребителей знать, кто именно несет ответственность в каждой точке цепи поставки товаров через интернет-ресурсы.

«Сделаем цифровые рынки передовыми и честными»

Всемирный день Прав потребителей, который проводится ежегодно с 15 марта 1983 года, с 1994 -го отмечается и в России, а с 2018-го проходит под девизом «Сделаем цифровые рынки передовыми и честными».

В связи с этим мы попросили ответить на вопрос наших читателей начальника отдела информирования и консультирования по вопросам защиты прав потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РМ Тундыкову Юлию Викторовну

- Я заказала в интернет-магазине платье. Однако в тот же день я приобрела в обычном магазине другое, которое понравилось мне больше. Можно ли отказаться от заказа?

- Отношения по продаже товаров, при которых покупатель лишен возможности непосредственного ознакомления с товаром либо образцом товара, регулируются нормами Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом (утверждены Постановлением Правительства РФ от 14.10.2012 г. №1007). Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи. Для этого необходимо письменно уведомить продавца об отказе. Если товар уже доставлен, то возврат так же возможен. В момент доставки товара покупателю должна быть в письменной форме предоставлена информация о порядке и сроках возврата товара (адрес продавца; режим его работы; срок для возврата; предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора; срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар). Если такая информация была передана, то вы вправе отказаться от товара в течение 7 дней со дня его передачи. Если никакой информации о порядке и сроках возврата в письменном виде доведено не было, то срок для возврата составляет 3 месяца со дня передачи товара. Возврат товара возможен, только если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (если такого документа нет, можно ссылаться на другие доказательства). В течение 10 дней с даты предъявления покупателем требования о возврате, продавец должен вернуть сумму, уплаченную покупателем (за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара). Предъявляя письменное требование о возврате товара, не забудьте указать удобный для вас способ возврата денег (написать реквизиты банковского счета или адрес для почтового перевода).

- В какой момент договор о покупке товара дистанционным способом считается заключенным?

- В соответствии с п. 20 Постановления Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» 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.

- Три дня назад мне доставили планшетный компьютер, заказанный мною через Интернет-магазин. Лишь включив его, я понял, что он мне не подходит по многим параметрам. Имею ли я право его вернуть обратно в магазин? На сайте магазина указано, что возврат технически сложных товаров, к которым относится и ноутбук, при отсутствии недостатков невозможен.

- Вы вправе вернуть ноутбук, приобретенный в интернет-магазине. В соответствии со ст. 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», пунктом 21 «Правил продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства от 27 сентября 2007 г. № 612, при дистанционной купле-продаже у потребителя есть право отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение семи дней. Более того, 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 трех месяцев с момента передачи товара. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденный постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55, в соответствии с которым ноутбуки, не имеющие недостатков, не подлежат обмену и возврату, не применяется к продажам, осуществленным дистанционным способом.

При отказе от товара продавец должен возратить Вам денежную сумму, уплаченную по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления Вами соответствующего требования.

- Я заказал через интернет картину на холсте – портрет друга. Однако обстоятельства изменились и подарок не пригодится. Могу ли я отказаться от картины и потребовать возврата денег, уплаченных мною?

- В соответствии со статьей 497 Гражданского кодекса РФ, ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», п. 21 «Правил продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612, покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. Индивидуально определенные свойства - такие свойства, которые созданы под индивидуальный заказ потребителя и не могут быть воспроизведены в массовом порядке, или на котором указаны данные будущего владельца-потребителя. Таким образом, Вы не сможете отказаться от данного товара.