

Важно!

До заключения договора розничной купли-продажи организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, обязана предоставить покупателю каталог, буклеты, проспекты, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар: основные потребительские свойства товара и адрес (месте нахождения) продавца, о месте нахождения товара, полном фирменном наименовании (наименовании) продавца, оцене и условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара и иную необходимую информацию.

Attention!

Before entering into a contract of retail selling, the company offering distance selling services must provide a buyer with catalogues, booklets and folders containing complete, reliable and available information on the offered product: main characteristics of the product; the seller's address (location); the place of manufacturing; the seller's full brand name; the price and purchase conditions of the product; terms of its delivery; its service life, expiration date, warranty period; terms of payment and other necessary information.

Как действовать правильно и защитить свои права, Вы можете узнать, обратившись к нам по телефону:

+7(831)436-09-42, +7(831)436-05-72,
+7(831)436-74-60, +7(831)437-01-70,
+7(831)23-42-84

г. Нижний Новгород ул. Тургенева д. 11
г. Нижний Новгород ул. Кулибина д. 11
In order to understand how to act and to defend your rights please contact us by phone:

+7(831)436-09-42, +7(831)436-05-72,
+7(831)436-74-60, +7(831)437-01-70,
+7(831)23-42-84

Nizhny Novgorod, Turgeneva st. 1
Nizhny Novgorod, Kulibina st. 11



52rosputebnizdoru.ru



Федеральный центр защиты прав потребителей
и гуманитарной помощи
Федеральный центр защиты прав потребителей
и гуманитарной помощи
Федеральный центр защиты прав потребителей
и гуманитарной помощи
Федеральный центр защиты прав потребителей
и гуманитарной помощи



Продажа товаров дистанционным способом... Distance Selling



Отличительной особенностью продажи товаров дистанционным способом является то, что выбор покупателя осуществляется «заочно» - путем ознакомления с предложениями продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах, либо представлением изображением на фотографиях или с использованием аудиовизуальных средств (телеканалов, радиоканалов) и иных способов.

The main feature of distance selling is the buyer's ability to make their choice "by correspondence", by reading the seller's description of goods in catalogues, booklets and folders and looking at photos, or by using communication networks (mail, Internet, TV, radio) or by other means.

Отношения между продавцом и покупателем в данной области торговли регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей», Правилами продажи товаров дистанционным способом.

Buyer-seller relationships in this area of trade are regulated by the Law of the Russian Federation on the Protection of the Consumers Rights and the Rules of Distance Selling.

Обязательства продавца по передаче товара возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор, в котором должны быть обязательно указаны:

1. полное фирменное наименование (наименование) и адрес (местонахождение) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя;
2. наименование или вида (подвидов), адрес, по которому следует доставить товар;
3. наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;
3. наименование (при предоставлении), время исполнения и стоимость;
4. обязательства покупателя.

The buyer's obligations arise upon receiving the seller's message expressing the intention to enter into a contract which must contain the following:

1. the seller's full name and address (location), the full name of the buyer or the person indicated by them (the receiver), the address of delivery;
2. full name of the product, product identification number, its make, type, number of items in the set, price;
3. type of service (if provided), time of its execution, price;
4. the buyer's obligations.

Что делать, если потребитель переплатил и хотел бы откатиться от товара надлежащего качества?

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара — в течение 7 дней, а также в течение 3 месяцев с момента передачи товара, в случае не предоставления продавцом информации в письменной форме о месте доставки товара, о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества. При этом продавец должен возратить сумму, уплаченную покупателем, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее 10-ти дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

What should the buyer do if they have changed their mind and want to return a non-faulty product?

The buyer has the right to cancel the order any time before transfer of goods and within 7 days of transfer of goods as well as within 3 months of transfer of goods if the seller fails to provide at the moment of transfer written information on terms and time of return of non-faulty goods. The seller must refund the money paid for the product, except the seller's costs for shipping the product from the buyer's place within 10 days of the buyer's requirement to do so at the latest.

Что делать, если полученный товар оказался ненадлежащего качества?

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- a) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- b) соразмерного уменьшения покупной цены;
- a) замены на товар этой же марки (марки, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим пересчетом покупной цены. При этом в отношении техники и сложных товаров эти требования подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Обратите внимание! Рекомендуем претензионные требования записывать письменно с получением отменки о вручении.

What should a buyer do if the received product turns out to be of inferior quality?

The buyer who has bought a product of inferior quality (unless it was stipulated by the seller) has the right

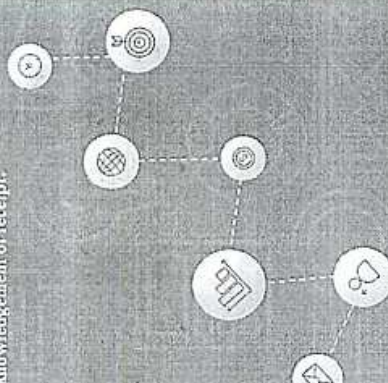
- a) to require at his option that the seller:
- a) eliminate the defects free of charge or compensate the costs of defect elimination by the buyer or a third party;
- b) reduce the purchase price accordingly;
- c) replace the faulty product with its equivalent of the same make (model), product identification number and recalculate the purchase price accordingly. With technically complex goods these requirements must be satisfied when the defects are serious enough.

Вместо письменных претензий покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, а также вправе потребовать полного возмещения убытков.

Alternatively to all options listed above the buyer has the right to cancel execution of the contract and to require back the money paid for the product. The buyer also has the right to claim all damages.

Обратите внимание! Рекомендуем претензионные требования записывать письменно с получением отменки о вручении.

Attention! We strongly recommend submitting claims in writing with acknowledgement of receipt.



С 1 января 2019 года вступят в силу поправки, внесенные в Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», о регулировании деятельности агрегаторов.

Агрегатор – электронная торговая площадка, на которой аккумулируются предложения о продаже товаров/услуг различных продавцов.

Нововведения направлены на защиту прав и интересов потребителей в их правоотношениях с теми профессиональными участниками рынка, которые в рамках потребительского законодательства какой-либо ответственности перед покупателем фактически не несли. Кроме того, повысится прозрачность процедуры покупки товаров через такие платформы, что позволит обеспечить защиту покупателей от недобросовестных продавцов.

Согласно нововведениям агрегатор (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель – владелец сайта или страницы в интернете) по требованию потребителя обязаны предоставить подтверждение своих полномочий, вытекающих из заключенного ими договора с изготовителем (продавцом).

Представление информации

Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе):

- фирменное наименование (наименование);
- место нахождения (адрес);
- режим работы;
- государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;
- фамилию, имя, отчество, государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;
- а также об имеющихся изменениях в указанной информации.

Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Ответственность

Владелец агрегатора, предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему такой информации.

Ответственность за исполнение договора, заключенного потребителем с продавцом (исполнителем) на основании предоставленной владельцем агрегатора информации о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), а также за соблюдение прав потребителей, нарушенных и

результате передачи потребителю товара (услуги) ненадлежащего качества и обмена непродуктового товара надлежащего качества на аналогичный товар, несет продавец (исполнитель).

Владелец агрегатора не несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления ему недостоверной или неполной информации о товаре (услуге), в случае, если владелец агрегатора не изменяет информацию о товаре (услуге), предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Права потребителя

Потребитель вправе предъявить требование к владельцу агрегатора о возврате суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги). Владелец агрегатора возвращает сумму полученной им предварительной оплаты товара (услуги) в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования при одновременном наличии следующих условий:

товар (услуга), в отношении которого потребителем внесена предварительная оплата на банковский счет владельца агрегатора, не передан потребителю в срок (услуга не оказана в срок);

потребитель направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) в связи с нарушением продавцом (исполнителем) обязательства передать товар (оказать услугу) в установленный срок.

Наряду с требованием о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги) потребитель направляет владельцу агрегатора подтверждение направления продавцу (исполнителю) уведомления об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг).

Уведомление продавцу (исполнителю) об отказе от исполнения договора купли-продажи (договора возмездного оказания услуг) может быть направлено владельцу агрегатора, который обязан направить его продавцу (исполнителю).

Владелец агрегатора вправе отказать потребителю в возврате суммы предварительной оплаты при получении от продавца (исполнителя) подтверждения принятия потребителем товара (оказания услуги) при условии, что копия такого подтверждения была направлена владельцем агрегатора потребителю в течение десяти календарных дней со дня получения владельцем агрегатора требования о возврате суммы предварительной оплаты товара (услуги). В случае несогласия потребителя с представленными владельцем агрегатора доказательствами принятия потребителем товара (оказания услуги) потребитель вправе требовать возврата суммы произведенной им предварительной оплаты товара (услуги) в судебном порядке.