

ИНТЕРНЕТ – ПОКУПКИ. ОТВЕТЫ НА ВОПРОСЫ.

***Вопрос:** *Сделала заказ двух женских платьев в интернет-магазине одежды. При примерке товара обнаружилось, что платья не подходят по размеру. На следующий же день, после примерки, я выслала товар обратно продавцу, однако, продавец отказал мне в возврате денежных средств по причине того, что 7 дней, предусмотренные законом о защите прав потребителей для отказа от товара уже истекли пока осуществлялась доставка товара, и он имеет право не возвращать мне деньги. Правомерны ли действия продавца?*

Ответ: В статье 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» установлено правовое регулирование на случай отказа потребителя от приобретенного дистанционным способом товара надлежащего качества.

По общему правилу, при условии сохранности товарного вида и потребительских свойств приобретенного дистанционным способом товара надлежащего качества потребитель вправе отказаться от такого товара **в течение 7 дней после его передачи**, а продавец должен в течение 10 дней со дня предъявления потребителем такого требования возратить уплаченную по договору денежную сумму за вычетом своих расходов на доставку возвращенного от потребителя товара.

Из содержания названных выше положений вытекает обязанность потребителя в установленный законом срок (7 дней) своевременно заявить об отказе, **а также совершить действия по передаче данного товара продавцу, в данный срок не включено время, требуемое на доставку товара продавцу т. к. не зависит от потребителя.**

Таким образом, действия продавца не правомерны, поскольку установленный законом срок отказа от товара не истек.

***Вопрос:** *Гражданин приобрел через торговую площадку «Авито» планшет бывший в употреблении, деньги за товар перевел через систему безопасной сделки «Авито», при получении товара решил его вернуть. Действует ли в данном случае законодательство о защите прав потребителей?*

Ответ:

Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» применим в том случае, если продавцом является индивидуальный предприниматель или юридическое лицо. В соответствии с преамбулой Закона потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности; продавец – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

В рассматриваемой ситуации важно определить кем является продавец: юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем или физ.лицом.

Продажа физическими лицами товаров посредством сайта «Авито» несет характер гражданско-правовых отношений и не попадает под действие Закона РФ "О защите прав потребителей".

По общему правилу, закрепленному в п. 1 ст. 11 ГК РФ, защита нарушенных или оспоренных гражданских прав осуществляется судом.

***Вопрос:** *Заказал на сайте магазина ноутбук. Получал товар и производил оплату в магазине. Через день решил сдать ноутбук обратно в магазин, так как решил, что не подходит по характеристикам. Ноутбук не эксплуатировался, все защитные пленки,*

наклейки, упаковка не повреждены. В возврате денежных средств мне отказали, сказав, что это технически сложный товар, который не подлежит возврату и обмену. Но, я ведь имею право вернуть ноутбук в течение семи дней, так как заказывал его на сайте?

Ответ: В соответствии с п. 4 статьи 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» №2300-1, потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней.

Согласно п. 41 Постановления Правительства № 2463, при дистанционном способе продажи товара возврат технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его потребительские свойства и товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения технически сложного товара бытового назначения у этого продавца.

В рассматриваемой ситуации права потребителя нарушены. Потребителю необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, в случае неудовлетворения требований в добровольном порядке, обратиться с исковым заявлением в суд.

**Вопрос: Я заказала на WB босоножки. При получении товара в пункте выдачи, я под камерой открыла упаковку, проверила товар, после чего села в примерочную, не закрывая штор, и примерила одну босоножку. Обувь оказалась мне большая. После чего я положила её в коробку и тут же отдала сотруднику пункта выдачи. Примерно через минуту она заявила, что на них брак и я обязана их выкупить. Правомерны действия сотрудника пункта выдачи?*

Ответ:

В соответствии с пунктом 4 статьи 26.1 Закона №2300-1 «О защите прав потребителей» потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, **а после передачи товара - в течение семи дней.**

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара.

Действия сотрудника пункта выдачи заказов WB не правомерны, так как в соответствии со статьей 421 Гражданского Кодекса РФ Граждане и юридические лица свободны в заключении договора. Понуждение к заключению договора не допускается, за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена настоящим Кодексом, законом или добровольно принятым обязательством.

Так же действующим законодательством не предусмотрена обязанность потребителя приобретать (выкупать) товар с браком. Товар потребителю должен быть передан соответствующий качеству, то есть без какого – либо брака.

*Информация подготовлена специалистами
консультационного центра по защите прав потребителей
«ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»*

НАШИ КОНТАКТЫ:

г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113

тел.: 8 (395-2) 22-23-88,

г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 101

тел.: 8 (395-2) 63-66-22,

e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru