**15 МАРТА – ВСЕМИРНЫЙ ДЕНЬ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ.**

Ежегодно 15 марта международная общественность отмечает **Всемирный день защиты прав потребителей (World Consumer Rights Day),** проведение которого приурочено к годовщине выступления президента США Джона Ф.Кеннеди (John F Kennedy) в Конгрессе в 1961 году. В выступлении президента были сформулированы основные права потребителя:

* **право на безопасность,**
* **право на информацию,**
* **право на выбор**
* **право быть услышанным.**
* **право на возмещение ущерба,**
* **право на потребительское образование,**
* **право на удовлетворение базовых потребностей**
* **право на здоровую окружающую среду.**

Впервые День был отмечен 15 марта 1983 года, когда он был закреплен в международном календаре праздничных дат как Всемирный день защиты прав потребителей. И с тех пор проводится ежегодно, причём мероприятия Дня каждый год посвящены определённой теме, которая определяется Всемирной организацией союзов потребителей.

**Всемирная организация союзов потребителей (Consumer International, CI)** - это независимая некоммерческая организация, которая ведет свою историю с 1961 года и объединяет более 180 общественных и государственных организаций, занимающихся проблемами защиты прав потребителей из 72 стран. Она защищает интересы потребителей всего мира, способствует развитию общественного потребительского движения и системы защиты прав потребителей в целом. Представляет интересы потребителей в ЮНЕСКО, структурах ООН.

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ.**

**Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. N 612**

**"Продажа товаров дистанционным способом"** - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому 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».

Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой.

**Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.**

При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже.

Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

В случае если договор заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, то в место его жительства.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

**Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции.**

**ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ.**

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора.

Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если иное не предусмотрено договором, продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к товару документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.

Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ ПОКУПКЕ.**

В основном дистанционные покупки осуществляются через интернет-магазины. Магазины серьезных компаний содержат всю необходимую информацию и потребитель может ознакомиться с ней до оплаты покупки.

**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.**

Если на сайте продавца нет какой-то информации, то он должен предоставить ее Вам по Вашей просьбе. Особенно важно иметь данные о самом продавце, т.к. они могут потребоваться в случае возникновения споров в отношении покупки.

Кроме того, продавец должен предоставить дополнительную информацию в момент доставки товара:

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

**ВОЗВРАТ ТОВАРА ПРИ ДИСТАНЦИОННЫХ ПОКУПКАХ.**

 Потребитель при дистанционном способе приобретения товаров имеет возможность отказаться от **товара надлежащего качества** не только в любое время до момента передачи товара, но и после его передачи. Это можно сделать в течение 7 дней с момента передачи товара. В случае же если информация о порядке и сроках возврата товара не была предоставлена потребителю в письменной форме, то этот срок увеличивается до 3 месяцев.

Важно отметить, что потребитель может возвратить товар надлежащего качества, только в том случае, когда:
1) сохранен товарный вид товара.

2) сохранены потребительские свойства.

3) имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара (если у потребителя отсутствует документ, подтверждающий факт и условия покупки товара, то это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца).

Для возврата следует:

* Отправить письменную претензию (заявление) или связаться с менеджером на интернет-сайте и договориться о способе возврата;
* Отправить копию чека или договора;
* Узнать адрес, по которому пересылается возвращаемый товар;
* Переслать товар обратно в магазин по почте или с курьером.

**Расходы на доставку товара от потребителя до продавца оплачиваются потребителем.**

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

**ВОЗВРАТ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, ПРИОБРЕТЕННОГО ДИСТАНЦИОННО.**

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

а) безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Покупатель вместо предъявления вышеуказанных требований, вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется неодновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

б) почтовым переводом;

в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.