

ПРАВИЛА И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА ТОВАРОВ, ПРИБРЕТЕННЫХ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ.

Под дистанционным способом продажи товара понимается договор розничной купли-продажи, заключенный на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора способами.

Дистанционный способ продажи регламентируется Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон «О защите прав потребителей») и «Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи», утв. постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463.

Как правило маркетплейсы (которые в терминологии Закона называется «владельцем агрегатора информации о товарах») организуют выдачу таким образом, что перед приобретением товара у потребителя есть возможность осмотреть и проверить товар на наличие брака, комплектности вещи. Проверять товар необходимо сразу в пункте выдачи товаров. Если при осмотре вещи обнаружены брак, не комплектность, доставка не того товара, то у потребителя есть право отказаться от покупки и в случае предоплаты, потребовать возврат денежных средств.

В случае если недостаток был обнаружен после приобретения, потребителю необходимо ознакомиться с условиями возврата товара, прописанными на сайтах маркетплейсов. На некоторых площадках необходимо заполнить заявку в «личном кабинете», приложив при этом фото и видео товара с дефектом.

В случае обнаружения недостатка товара у потребителя есть право обратиться с претензией к продавцу в течение гарантийного срока (срока годности), срока службы (а если они не установлены в разумный срок, то в пределах двух лет – п. 1 ст. 19 Закона РФ № 2300-1).

Сам маркетплейс, не должен принимать и рассматривать претензии по качеству, если он сам не является продавцом. Такое решение принимает продавец самостоятельно (но площадка может выступать посредником при передаче такого рода претензий и ответов на них). Обязанности маркетплейса указаны в пунктах 2.1, 2.2, 2.3 статьи 12 Закона РФ № 2300-1.

Маркетплейс обязан довести до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование), местонахождение (адрес), режим работы и идентифицирующих реквизитах (ОГРН/ОГРНИП). (п.1.2 ст. 9 Закона РФ № 2300-1). Эта информация может быть в карточке товара, в сведениях о заказе, в электронном чеке.

Продавец должен рассматривать претензии потребителей по качеству реализуемых им товаров (ст. ст. 18,19 Закона РФ № 2300-1).

В претензии необходимо указать на недостатки товара и заявить одно из требований:

- 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. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

После получения претензии продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

Если при дистанционной продаже продавец не может оперативно принять товар (через пункт выдачи заказов), то отказывая потребителю, он будет нести ответственность за нарушение прав потребителей. При обращении в суд необходимо заявить, что продавец нарушил указанную обязанность и отказал необоснованно.

Проверка качества – это осмотр товара, который обычно проводится продавцом (сервисным центром) на безвозмездной основе, с целью определения наличия и причины возникновения недостатков, заявленных потребителем. Проверка качества проводится продавцом только в том случае, если гарантийный срок на данные товары еще не истек.

Сроки проведения проверки качества зависят от заявленного требования потребителя.

При предъявлении требования о возврате денежных средств за товар ненадлежащего качества, срок проведения проверки качества составляет не более 10 дней со дня предъявления соответствующего требования. (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

При предъявлении требования о замене товара, срок проведения проверки качества составляет не более двадцать дней. (ст. 21 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведения экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара. (п. 5 ст. 18 Закона РФ № 2300-1).