

Памятка «Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков, приобретённом дистанционным способом»

1. Что такое дистанционный способ продажи товара?

Дистанционный способ продажи — это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

2. Какие права имеет потребитель при обнаружении недостатков в товаре, приобретённом дистанционно?

Потребитель вправе:

- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;
- потребовать замены товара ненадлежащего качества на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены.

Требования о соразмерном уменьшении покупной цены, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причинённых потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежат удовлетворению продавцом в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

3. Как предъявить требование продавцу?

Требование можно предъявить продавцу в письменной форме путём составления претензии. Претензия должна содержать следующие сведения:

- наименование продавца;
- фамилия, имя, отчество потребителя, его адрес и телефон;
- дата заключения договора и его условия;
- суть претензии и требования потребителя;
- обоснование требований со ссылками на соответствующие статьи закона;
- перечень прилагаемых к претензии документов и иных доказательств;
- подпись потребителя и дата подачи претензии.

Претензия может быть подана лично, направлена почтой с уведомлением о вручении, передана через Интернет или доставлена курьером.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае спора о причинах возникновения недостатков товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счёт. Потребитель также вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.