



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



**«Потребительские права в цифровую эпоху».**

# Защита прав потребителей в сфере дистанционной торговли



Всемирный день прав потребителей, проводимый под эгидой Организации Объединенных Наций, отмечается в России ежегодно, начиная с 1994 года.

Международная Федерация потребительских организаций призвала сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции. В 2017 году Всемирный день прав потребителей пройдет под девизом прав "Consumer Rights in the Digital Age" - "Потребительские права в цифровую эпоху".

Мы живем в период формирования информационного общества, в котором высока роль знаний и информационных технологий. Мир маркетинга принципиально изменился. Развитие цифровых технологий и интернета, онлайн-торговли, мобильных приложений и социальных сетей привело к появлению новых каналов продаж и взаимодействия с покупателями. С другой стороны, потребители теперь гораздо более информированы относительно качества, потребительских свойств и, самое главное, цены.

В условиях современной цифровой экономики растущим предприятиям, работающим на потребительском рынке, необходима информация о клиентах в режиме реального времени, с целью формирования цен и своевременной поставки товаров. Новые достижения в области обработки данных, моделирования и прогнозирования позволяют точнее работать с целевой аудиторией и измерять отдачу от маркетинговых затрат, понимать, что влияет на поведение потребителей.

Цифровые технологии и научные подходы не только повышают значение службы маркетинга, но и дают ей возможность реагировать на рыночные перемены в режиме реального времени. Быстрыми должны быть не только бизнес-процессы, но и IT-системы, которые эти бизнес-процессы поддерживают.

# Дистанционный способ

Посредством  
каталогов,  
проспектов,  
буклетов,  
фотоснимков

Средств связи  
(телевизионной,  
почтовой,  
радиосвязи и  
других)

Через  
интернет

Иными  
исключаящими  
возможность  
непосредственного  
ознакомления с  
товаром





Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение 7 дней.  
(п. 4 ст 26.1. Закона «О защите прав потребителей»)



В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара



То в течение 3 месяцев с момента передачи товара



# Условия возврата товара надлежащего качества

## Сохранены:

- ✓ Товарный вид
- ✓ Потребительские свойства
- ✓ Документ, подтверждающий факт и условия покупки товара (чек)



Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара.

Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определённые свойства (футболка с вашим изображением, ложка с памятной для вас надписью и т.п.)

При возврате товара продавец обязан вернуть деньги, за исключением расходов на доставку возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления указанного требования

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.

Если передан товар ненадлежащего качества, то потребитель вправе по своему выбору потребовать:



Безвозмездно устранить недостатки товара или возместить расходы на их исправление покупателями или третьим лицом

Соразмерного уменьшения покупной цены

Замены на товар аналогичной марки или другой марки

Отказаться от исполнения договора и потребовать возврат уплаченной за товар суммы.

При возврате товара ненадлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в котором указываются: полное фирменной наименование продавца; ФИО покупателя; наименование товара; дата заключения договора и передачи товара; сумма, подлежащая возврату; подписи продавца и покупателя.



Благодарим за  
внимание!

