



Avots: [Tumisu](#) no [Pixabay](#)

Ответ на вопрос о том должен ли потребитель платить за незаказанный товар кажется очевидным - если не заказывал, то и платить не обязан. Тем не менее в реальной жизни в связи с этим возникает целый ряд других вопросов, ответы на которые стоит знать, например:

- Каковы будут последствия, если коммерсант утверждает, что получение товара и отсутствие ответа будет означать, что потребитель согласен купить товар?

- Обязан ли потребитель выслать незаказанный товар обратно за свой счёт?

- Есть ли какие либо отличия в случае, если незаказанный товар пришёл вместе с заказанным?

- Что делать, если вместо одноразового заказа оказалось, что с Вами заключён договор о нескольких поставках?

Потребитель не обязан платить за незаказанный товар или услугу

Закон о защите прав потребителей определяет:

Потребитель не обязан принять товар или услугу и уплатить цену или другой платёж за товар или услугу, если товар поставлен или услуга предоставлена без совершения потребителем заказа. Если потребитель не отвечает на такой заказ, это не означает, что он согласен с заказом (Перевод автора).

Каковы права потребителя, если получены незаказанные товары или услуги?

Автор: Andrejs Vanags

27.08.2021 13:17 - Обновлено 27.08.2021 14:57

Таким образом даже если предприниматель в своем письме потребителю сообщает, что не дав ответ, потребитель соглашается купить товар или получить услугу, такое условие не будет обязательным для потребителя и он не будет обязан платить за такой товар или услугу. Также потребитель не будет обязан за свой счёт хранить или отослать товар обратно предпринимателю. Иными словами, предпринимателю, если он захочет получить товар обратно придётся самому организовывать его возврат.

Также, предпринимателю следует помнить, что коммерческая практика, в рамках которой продавец или поставщик услуг требует немедленного или отложенного платежа за поставленные товары или предоставленные услуги, которые потребитель не заказывал, или требует вернуть или хранить товар или вещь, считается недобросовестной коммерческой практикой при любых обстоятельствах и за это предприниматель может получить денежный штраф.

Если после заказа пришёл также незаказанный товар

Вышеупомянутое относится также к ситуациям, когда потребитель заказал товар, но вместе с ним получил другой незаказанный товар т.е. в этом случае потребитель также не обязан принять и оплатить незаказанный товар.

Например, потребитель в интернет магазине заказал портативный компьютер, но получил также компьютерную мышь. В этом случае продавец не имеет права требовать у потребителя оплаты за товар и ему самому следует организовать вывоз товара.

Также в случае, когда потребитель согласился заказать определённые товары, например, витамины, но не сделав повторный заказ получил ещё одну посылку таких товаров, потребитель не обязан её получить и оплатить.

В свою очередь, совершенно другая ситуация будет в случае, если потребитель при производстве первого заказа ясным и хорошо понятным образом был проинформирован о том, что ему предлагают несколько поставок и он с этим согласился, то вторая поставка не будет считаться незаказанным товаром.

Важно подчеркнуть, что при заключении договора о нескольких поставках предприниматель обязан ясным и понятным образом информировать об этом потребителя. Непредоставление этой информации может привести к тому, что соответствующая коммерческая практика будет признана недобросовестной.

Напримр, в феврале этого года Центр по защите прав потребителей [распространила предупреждение](#) коммерческой практике осуществляемой “Helvetia Direct Marketing” и “Natural Pharmaceuticals” - производя звонки и предлагая товары, а также высылая почтовые и электронные сообщения в основном с предложениями поставить пищевые добавки бесплатно с особых, выгодных условиях. Центр указывает на то, что во многих случаях потребители не осознают, что, согласившись получить товар бесплатно, на самом деле заключается долгосрочный договор о регулярных поставках товаров и требованием заплатить за поставленные товары. Позднее оба предпринимателя [подали в Центр по защите прав потребителей письменное обязательство устранить установленные нарушения](#)

Советы, если предложение получено по телефону/электронной почте/в чате

В заключении напомним несколько советов Центра по защите прав потребителей для столкнувшихся с предложениями упомянутых предпринимателей или со схожими предложениями:

- тщательно оценить необходимость товаров или услуг и их приобретение;
- учесть, что согласившись получить товары по конкретной цене по телефону, заключается дистанционный договор, который накладывает обязательства также и на потребителя;
 - не соглашаться на предложение, если не ясны все расходы и/или условия договора;
 - если потребитель согласился на такой договор и его заключил, но не желает получить товар - в течении 14 дней воспользоваться правом на отказ, чтобы отказаться от товара и расторгнуть договор, путём заполнения бланка отказа на бумаге/в электронном виде или подготовки заявления в свободной форме и высылки их предпринимателю;
 - помнить о том, что, если товар не был заказан, то потребитель не обязан его принять и оплатить.