Потребительские права в цифровую эпоху

Общественная организация по защите прав потребителей «Общественная потребительская инициатива» (ОПИ) провела [исследование более 700 популярных интернет-магазинов](http://buyprotect.ru/images/download/ecom_mar2017.pdf)  на предмет соблюдения основных требований законодательства о дистанционной торговле. Напомним, что[описание основных правил продажи потребительских товаров и оказания различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет](http://zpp.rospotrebnadzor.ru/news/federal/86888)размещено в Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей (адрес ресурса zpp.rospotrebnadzor.ru).   
 В исследовании ОПИ проверялись такие признаки, как наличие и достоверность юридического адреса, указание фактического места нахождения магазина, а также отсутствие дискриминации потребителей, которые хотят оплатить товар по безналичному расчету (цена для них не должна увеличиваться).    
 В результате исследования было установлено, что почти 100 компаний не размещают на сайте обязательную информацию о юридическом адресе, а 9 компаний разместили недостоверные реквизиты.    
 Следует обратить внимание, что отсутствие юридического адреса или указание недостоверных сведений о месте нахождения продавца не только затрудняет возврат и обмен не подошедших товаров, но и не позволяет потребителю оперативно прибегнуть к судебной или административной защите своих прав: в большинстве случаев контрольно-надзорные органы такие компании не находят, судебные повестки не доставляются.   
Исследование также позволило установить, что 8 компаний ущемляют права потребителей, желающих воспользоваться безналичной оплатой, увеличивая для них стоимость товаров.    
 Очевидно, что фактическое отсутствие требований для входа на рынок интернет-компаний и неразвитость механизмов пресечения деятельности нарушителей приводит к появлению на нем множества недобросовестных компаний.   
 Продажа товаров в информационно-телекоммуникационной сети Интернет является удобным и востребованным способом приобретения товаров.  Однако в данном случае у потребителя нет возможности непосредственно ознакомиться с товаром или его образцом. В связи с этим необходимо обратить внимание потребителей на некоторые важные аспекты.

Законом «О защите прав потребителей» (п.2 ст.26.1) на продавца возлагается обязанность предоставить потребителю информацию об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, о полном фирменном 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.

Отсутствие данных о наименовании и местонахождении продавца усложнит или сделает невозможной процедуру предъявления покупателем претензии. Ввиду этого, до оформления заказа и оплаты заказа следует обратить внимание на полное наименование субъекта предпринимательской деятельности, его адрес (юридический и фактического местонахождения) и его основные регистрационные данные (ИНН – индивидуальный налоговый номер, ОГРН – основной государственный регистрационный номер). При совершении покупок дистанционным способом покупателю следует помнить о своих правах. Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней (абз. 1 п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», п. 21 Правил [продажи товаров дистанционным способом](http://juristrf.ru/zakon/pravila-prodazhi-tovarov-distancionnym-sposobom.html)). В случае, если информация о порядке и сроках возврата товара ненадлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (абз. 2 п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», п. 21 [Правил продажи товаров дистанционным способом](http://juristrf.ru/zakon/pravila-prodazhi-tovarov-distancionnym-sposobom.html)).

Однако следует иметь в виду, что возврат возможен, если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки (отсутствие последнего, тем не менее, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у соответствующего продавца) – абз. 3 п. 4 ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей», п. 21 [Правил продажи товаров дистанционным способом](http://juristrf.ru/zakon/pravila-prodazhi-tovarov-distancionnym-sposobom.html).

Покупка товара считается совершенной с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара (п. 20 [Правил продажи товаров дистанционным способом](http://juristrf.ru/zakon/pravila-prodazhi-tovarov-distancionnym-sposobom.html)).

 При отказе от товара, купленного через Интернет-магазин, необходимо учесть следующие особенности:

1. По закону потребитель имеет право отказаться от товара в любое время до покупки, а после его приобретения – в течение семи дней без объяснения причин. Эта информация должна быть доведена до покупателя письменно в момент доставки, иначе срок законного возврата увеличивается до трех месяцев. Такое правило действует лишь при дистанционной торговле, когда покупатель не имеет возможности «вживую» оценить габариты, цвет и запах товара.

2. Возврат товара допустим, если сохранены его товарный вид и потребительские свойства, а также документы, подтверждающие его приобретение. Если на руках нет товарного или кассового чеков, закон не лишает покупателя возможности использовать другие доказательства покупки.

3. Отказавшись от товара, покупатель имеет право на возврат уплаченных им денег за вычетом стоимости расходов на его доставку. Возмещение средств должно быть произведено не позднее, чем через 10 дней после предъявления требования. В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

4. Кроме того, 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 (п.27 Правил). При этом в соответствии со ст.468. ГК РФ покупатель вправе отказаться от принятия таких товаров и их оплаты, а если они оплачены, потребовать возврата уплаченной денежной суммы.

Последствия продажи товара ненадлежащего качества дистанционным способом установлены положениями, предусмотренными статьями 18-24 Закона РФ "О защите прав потребителей". При наличии споров имущественного характера в случае неудовлетворения продавцом требований потребителя добровольно, соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в пункте 1 статьи 11 Гражданского кодекса РФ и пункта 1 статьи 17 Закона, защита нарушенных прав потребителей осуществляется судом.

Помимо этого обращаем внимание на запрет продажи дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ (п. 5 Правил продажи товаров дистанционным способом).

Будьте внимательны при совершении покупок в сети «Интернет», знайте свои права и умейте их отстоять!