О правах потребителей при покупках в Интернет-магазинах.

Темп современной жизни непрерывно ускоряется, и люди стараются беречь драгоценное вре­мя, не тратить его на походы по магазинам и стояние в очередях. Гораздо удобнее приобретать то­вары в интернет-магазинах, по каталогам, через телемагазины. Для такой торговли уже давно при­думан специальный термин - "дистанционная торговля". Дистанционная торговля становится все более популярной среди населения, так как позволяет покупателю облегчить процедуру покупки. Любая продажа, осуществленная без непосредственного присутствия продавца, на основании ин­формации, взятой из каталогов, телевидения, радио, интернет-ресурсов, рекламных буклетов, бу­дет причислена к разряду дистанционных продаж.

Правовые отношения между покупателем и продавцом регулируют Правила продажи това­ров дистанционным способом, утвержденные Постановлением Правительства Российской Феде­рации от 27 сентября 2007 г. N 612, а также статья 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года№ 2300-1 «О защите прав потребителей».

При приобретении товаров дистанционным способом особое внимание следует уделить ин­формации, которую продавец обязан представить покупателю.

До заключения договора купли-продажи продавец должен представить покупателю инфор­мацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании (наименовании продавца), 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. Кроме того, продавец - индивидуальный предприниматель - должен предос­тавить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистриро­вавшего его органа.

Необходимая информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладывае­мых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упа­ковке, ярлыке, этикетке, в технической документации и т.д.).

Особое внимание стоит уделить наличию информации о продавце.

Если при доставке товара не указывается фирменное наименование продавца и его адрес, а только лишь указаны контактные телефоны, то стоит воздержаться от покупки. При отсутствии указанных сведений, в случае необходимости возврата товара с недостатками, Вы не будете знать куда обратиться и направить в соответствии с законодательством письменную претензию со свои­ми требованиями, вернуть уплаченные денежные средства.

При дистанционной торговле продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозке с указанием способа дос­тавки и вида транспорта. Доставка товара может быть поручена продавцом третьим лицам - курь­ерам, почтовой службе, специальной службе доставки, с обязательным информированием об этом покупателя. Срок доставки товара также устанавливается договором. Если в договоре срок достав­ки товара не определен, и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть пе­редан продавцом в разумный срок. Предполагается, что «разумный» срок доставки в каждом кон­кретном случае зависит от географического фактора, времени нахождения товара в пути, специ­фикой работы почтового оператора, курьерской службы, других факторов, от которых зависит срок передачи товара покупателю.

Казалось бы - пользоваться и радоваться. Но при получении товара оказывается, что качест­венный товар не подходит по размеру, цвету и т.д. Правила продажи товаров дистанционным спо­собом и статья 26.1 Закона о защите прав потребителей предоставляют покупателю возможность отказаться от товара надлежащего качества. Возврат товара надлежащего качества возможен толь­ко в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, под­тверждающий факт и условия покупки указанного товара. При этом товарный вид должен быть сохранен полностью. Если, к примеру, товар был упакован в фабричную одноразовую упаковку, то вскрытие такой упаковки приводит к потере товарного вида и отказ продавца будет правоме­рен.

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи то­вара - в течение 7 дней. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежаще­го качества не была представлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара. Следует отметить, что возврату товаров надлежащего качества подлежат любые товары, не запрещенные к продаже дис­танционным способом. Исключением, согласно п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей, являются товары надлежащего качества, имеющие индивидуально-определенные свойства, кото­рые могут быть использованы исключительно приобретающим его потребителем *(к примеру, если покупателем было заказано изделие по индивидуальному размеру, которое впоследствии трудно будет реализовать продавцу).* Иных видов товаров надлежащего качества, не подлежащих возвра­ту, указанными Правилами и Законом о Защите прав потребителей не предусмотрено.

На практике многие торговые организации в случаях разрешения ситуаций по возврату то­варов, купленных дистанционно, пытаются применить Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других разме­ра, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55). Это ущемляет права потребителей, так как информация об основных потребительских свойствах товаров, представленная Продавцом до заключения договора рознич­ной купли-продажи, не дает возможность полного представления о товаре. Более того, примене­ние данного перечня противоречит положениям статьи 26.1 Закона о защите прав потребителей и Правил продажи товаров дистанционным способом, которые не содержат ссылок на перечень, ог­раничивающий крут возвращаемых товаров, кроме тех, которые имеют индивидуально- опреде­ленные свойства.

При отказе покупателя от качественного товара, продавец должен возвратить ему сумму, уп­лаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на достав­ку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления поку­пателем соответствующего требования.

В случае, если доставлен 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. Покупатель, также, вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности. Если обнаружены недостатки товара, в отноше­нии которого гарантийные сроки не установлены, предъявить требования покупатель может в пределах двух лет со дня передачи товара, если более длительные сроки не установлены законами или договором. При этом стоимость товара должна быть возвращена потребителю в полном объе­ме. Покупатель вправе, также, потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Требования покупателя, связанные с расторжением договора, устранением нарушений его ус­ловий, недостатками товара, возмещением убытков, передаются продавцу в письменной форме с приложением необходимых документов, обосновывающих эти требования.

В заключение следует отметить, что предусмотрена обязанность продавца в обеспечении конфиденциальности персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

Удачных всем покупок!