

Права потребителя при приобретении товаров дистанционным способом.

Продажа товаров через интернет становится все более популярной и востребованной, однако, вместе с тем, возникает множество сложностей в части рекламы товаров, их продажи, а также возврата товаров ненадлежащего качества.

Торговля через интернет в Российских законодательных актах звучит как «дистанционный способ продажи товара» и регулируется:



- Гражданским кодексом Российской Федерации от 30 ноября 1994 года № 51-ФЗ;

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992;
- Федеральным законом «О рекламе» № 38-ФЗ от 13.03.2006;
- Федеральным законом «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» № 381-ФЗ от 28.12.2009;
- Постановлением Правительства РФ «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» № 612 от 27.09.2007;
- Письмом Роспотребнадзора «О контроле за соблюдением Правил продажи товаров дистанционным способом» № 0100/10281-07-32 от 12.10.2007;
- Письмом Роспотребнадзора «О пресечении правонарушений при дистанционном способе продажи товара» № 0100/2569-05-32 от 08.04.2005.

В соответствии с 26.1 статьей Закона РФ «О защите прав потребителей» еще до заключения договора продавец должен предоставить потребителю следующие сведения:

- основные потребительские свойства товара;
- место нахождения продавца;
- место изготовления товара;
- полное фирменное наименование продавца или изготовителя;
- цену и условия приобретения товара;
- особенности доставки товара;
- срок службы, срок годности и гарантийный срок;
- порядок оплаты товара;
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

Данные сведения могут быть предоставлены в виде рекламы, как аннотация к товару, в виде публичного договора купли-продажи,



размещенного на сайте продавца.

Права потребителя, приобретающего товар через интернет, особым образом защищены. Связано это с тем, что покупатель не может пощупать товар руками и оценить его качество и особенности до того момента, пока его не купит. Именно поэтому, покупатель может отказаться от покупки до момента передачи товара интернет-магазином. При этом покупатель должен возместить продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора (497 статья ГК РФ). К таким действиям может относиться доставка товаров.



Также, потребитель вправе отказаться от товара в течение семи дней после его получения. А в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара (статья 26.1. Закона «О защите прав потребителей»). Однако необходимо заметить, что данное положение действует только при дистанционной торговле. При покупке товара в обычном магазине, вернуть его можно только в том случае, если в товаре будут обнаружены недостатки. Если же качество товаров в порядке, то его можно только обменять. На обмен товара надлежащего качества, дается 14 дней (ст. 25 Закона).

Возврат товара надлежащего качества в интернет-магазин возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также необходимы документы, подтверждающий факт покупки указанного товара (товарная накладная и чек). Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие



доказательства приобретения товара у данного продавца (ст. 25 Закона).

Потребитель не имеет право отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем (ст. 26.1 Закона).

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования (ст. 22 Закона).

Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Бузулукского филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Оренбургской области».