# 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 круг 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!