

Секция «Правовое регулирование предпринимательства (СГУПС)»

Проблемы реализации прав потребителей при заказе товаров с использованием онлайн сервисов

Цветков Сергей Романович

Студент (специалист)

Новосибирский военный институт имени генерала армии И.К. Яковлева войск национальной гвардии Российской Федерации, Новосибирск, Россия

E-mail: serzh.tsvetkov.1993@gmail.com

Актуальность данной темы, обусловлена тем, что в наши дни в связи с активным распространением коронавирусной инфекции по всему миру миллионы людей вынуждены оставаться дома в целях сохранения своей жизни и жизни других людей. Люди добровольно изолируют себя, предпочитая не покидать места проживания, даже если имеется необходимость приобрести продукты питания, одежду, бытовую химию и т.д. Чтобы не оставаться без нужных товаров, жители нашей страны активно стали пользоваться всевозможными сайтами и приложениями для совершения покупок, не выходя из дома. Наиболее популярными являются такие торговые площадки как: «OZON», «WILDBERRIES», «СберМаркет», «ЯндексЕда» «DeliveryClub», а также многочисленные сайты магазинов или шоурумов, как имеющие собственную страницу в интернете, так и располагающиеся на общих площадках.

К сожалению, совершая покупки «онлайн», никто не может быть полностью уверен, что заказанный товар мы получим в нужный срок, а также, что он полностью будет соответствовать всем заявленным характеристикам, размещённым на сайте продавца. Каждый потребитель имеет право знать о своих правах и пользоваться методами их защиты.

Стоит отметить, что все процессы в сфере торговли «онлайн» регулируются тремя нормативно-правовыми актами: Гражданским кодексом РФ [1], Правилами продажи товаров дистанционным способом (Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612), а также Законом «О защите прав потребителей» [2].

Изначально, ещё до совершения покупки, потребитель имеет право знать, а продавец в свою очередь обязан предоставить информацию об основных свойствах товара; настоящем адресе нахождения продавца и месте производства, а также полном наименовании изготовителя; существующей на данный момент стоимости товара, и иных условиях покупки, оплаты и доставки товара. Кроме того, покупатель имеет право получение информации о гарантийном сроке и условиях, порядке его применения.

После совершения покупки «онлайн», потребитель имеет право совершить отказ от товара до момента передачи. В случаях, если продавец отказывается передать покупателю товар, тот в свою очередь может отказаться от его покупки, а следом потребовать при этом возмещения убытков. После фактической передачи товара потребителю, он имеет право вернуть его в течение 7 дней. Данная ситуация возможна, если момент получения товара потребитель в письменном виде ознакомился со всей информацией о товаре и сроках, условиях его возврата. В случае, когда данная информация не была предоставлена в письменном виде, покупатель может вернуть товар в течение трёх месяцев с момента его фактического получения. Необходимо отметить, что исчисление сроков в данной ситуации происходит только с момента получения товара покупателем на руки. Никакие обстоятельства, связанные с нарушением сроков доставки курьером или почтовой службой не влияют на данную ситуацию, поскольку указанное нарушение не было совершено по вине покупателя.

Если же потребитель желает вернуть продавцу товар надлежащего качества, то здесь необходимо соблюдать два условия: сохранение товарного вида и свойств; подтверждение

факта и условий приобретения товара у данного продавца. Доказать факт приобретения товара возможно путём демонстрации переписки с ним, документами об оплате. Согласно закону, потребитель не имеет права вернуть товар надлежащего качества, если он имеет индивидуальные свойства, делающие его пригодным для использования только конкретно данным человеком.

Важно знать, если продавец нарушил условия договора, например, предоставил товар ненадлежащего качества, в большем или меньшем количестве и т.д., покупатель обязан поставить продавца в известность в двадцати дней с момента фактического получения товара. Когда потребитель отказывается от товара с соблюдением всех установленных законом условий, продавец обязан вернуть ему оплаченную сумму. Интересным моментом является тот факт, что исключение составляют расходы на доставку возвращенного товара. Возврат денежных средств покупатель обязан произвести в течение десяти дней.

Довольно неприятной является ситуация, когда потребитель и вовсе не получает оплаченный товар. Когда срок доставки не был обозначен, а исходя из договоренности с продавцом он не вытекает, товар должен быть доставлен в разумный срок. Необходимо отметить, что обязательство по передаче товара, продавец обязан исполнить в течение недели со дня предъявления потребителем требования. Если же после этого товар так и не будет получен покупателем, он имеет право потребовать возврата оплаченной суммы. Покупатель имеет право обратиться в суд, если продавец не исполнит указанное требование.

Есть и другие права потребителя, при совершении покупок онлайн. В законе «О защите прав потребителей» отмечено, что условия договора, при которых права потребителя ущемляются по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами РФ в области защиты прав потребителей, недействительны. Так, например, запрещается аргументировать приобретение одних товаров обязательным приобретением других. Кроме того, если приобретенный «онлайн» товар является контрафактным, или имеются либо есть сомнения в его оригинальности, потребитель может обратиться с заявлением в Роспотребнадзор, полицию, с целью привлечения нарушителей к ответственности.

Ответственность за нарушение прав потребителей предусмотрена как административным, так гражданским и уголовным кодексами РФ.

Таким образом, мы видим, что права потребителей при совершении покупок через интернет защищены ничуть не меньше чем при покупке в физических магазинах. Закон всегда стоит на страже интересов той стороны, права которой нарушены.

Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации. Часть четвертая от 18.12.2006 г. № 230-ФЗ // СЗ РФ. 2006. № 52 (ч. 1). Ст. 5496.

2. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : [Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1.] - Режим доступа: [Консультант плюс].