

Защита прав потребителя в Интернете: руководство покупателю

Интернет-магазин: виртуальная реальность

Современный мир — мир высоких технологий, которые с каждым годом становятся доступными каждому. Сегодня в жизни общества интернет — обыденная, повсеместно известная вещь, явление, особый вид информационных услуг. С недавних пор «всемирная паутина» не только источник разнообразных знаний, новостей, сплетен, но и своего рода источник и материальных ценностей. Появились интернет — каталоги различных магазинов, фирм, брендов. Продукция той или иной марки первоначально появлялась в электронном формате в интернете в рекламных целях, для того, чтобы потенциальные покупатели могли всесторонне ознакомиться с тем, что предлагают продавцы и производители. Со временем повседневностью стала и другая новинка — Интернет-закупки, Интернет-магазины. Дистанционная закупка товара в мире не новость — довольно давно такого рода купля-продажа осуществлялась посредством услуг почтамта. Но у магазинов в Интернете есть свои особенности, например, доставка. Чаще всего для доставки товара покупателям используют курьера. А также немаловажный аспект в интернет-торговле это то, как покупатель может отстоять свои права на надлежащее качество товара и вообще на соответствие заказанной продукции — полученной.

Законы, регулирующие деятельность интернет-магазинов

Итак, какие законы Российской Федерации распространяются на взаимодействие продавцов и покупателей в интернет-магазинах? Основным все же является Закон РФ «О защите прав потребителей» (закон о правах потребителя) от 07.02.1992 N 2300-1. В нем есть отдельная статья (26.1), которая посвящена непосредственно дистанционным закупкам. «Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключаящими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (дистанционный способ продажи товара) способами». В случае когда вы заказываете товар через Интернет, главное — наличие соответствующей документации. Именно этот момент стоит проверять и уделять ему максимальное внимание. Так как если сопровождающие документы в порядке и товар соответствует тому, что вы заказали, то вероятность при необходимости защитить свои потребительские права резко возрастают. При заказах в интернет-магазинах покупатель имеет дело с продавцом опосредованно и поэтому основной возможностью удостовериться, что фирме можно доверять это внимательно изучить процесс покупки и существующие гарантии на товар. Обычно интернет-магазины размещают сертификаты на свою продукцию, не лишним будет ознакомиться с ними для того, чтобы удостовериться в качестве продукции.

Возврат и обмен товара в интернет-магазин

Существует так же вопрос: как вернуть вещь обратно в интернет-магазин? Вдруг она не подошла или ненадлежащего качества. Для многих этот вопрос кажется настолько трудным или невозможным, что люди отказываются от замены и возврата вещи. Это неправильно. Вы имеете право вернуть товар -обменять или получить назад деньги.

Безусловно, интернет-магазин — это дистанционный способ продажи, так же как и заказы продукции по почте и каталогам. А так как дистанционный способ продажи является не столь обыденным, как те способы, к которым мы обращаемся каждый день, то в отношении его действуют особые правила. Эти правила регулируются **статьей 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей»**, а также «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. № 612. с момента получения товара покупатель имеет право в течение 7 дней вернуть товар без объяснения причин. И отказаться от него в любой момент до доставки. То есть, нет необходимости объяснить причины возврата. К посылке должен быть обязательно приложен документ, напоминающий о данном праве потребителя. Если подобный документ отсутствует, то потребитель получает право вернуть товар без объяснения причин в течении 3-х месяцев. Так же документ должен содержать пять пунктов, которые должны объяснять потребителю его права:

1. адрес (местонахождение) фирмы, куда может потребоваться вернуть товар;
2. режим работы приемного пункта;
3. сроки, в которые возможен возврат товара;
4. напоминание о сохранении надлежащего товарного вида возвращаемой продукции;
5. сроки и порядок возврата денег за товар.

Однако существует категория товаров, которые нельзя вернуть за небольшим исключением. К подобным товарам относятся эксклюзивные товары, выполненные на заказ под покупателя. Их вернуть нельзя, если нет дефектов или повреждений.

Существует вероятность того, что недобросовестные продавцы откажутся возвращать деньги или затянут данный процесс. В этом случае если деньги не возвращены в течении 10-и дней, то с актом о возврате (который должны составить когда Вы вернете товар продавцу) Вы можете идти в суд подавать иск. Последствия от продажи товара ненадлежащего качества наступят в соответствии с Федеральным законом «О правах потребителя», которые регламентируются с 18 по 24 статью. А так же в статье 22 оговорена очень интересная для находчивого и обиженного потребителя особенность, пользоваться которой можно только все взвесив: *Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя (в ред. Федерального закона от 21.12.2004 N 171-ФЗ)*. Требования потребителя о значительном уменьшении размера покупной цены товара, возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования. (в ред. Федерального закона от 25.10.2007 N 234-ФЗ). Сделаем небольшое пояснение. Покупатель может оставить товар себе, потребовав снизить цену у продавца на основании того, что товар не надлежащего качества или продавец не предоставил всю полноту информации о товаре (умолчал о дефектах, побочных действиях, особенностях, противопоказаниях и т.п.). В любом случае, покупатель, похвально решивший бороться за справедливость должен быть готов к нескорому судебному разбирательству.

И не забывайте, что существует перспектива не только возврата товара и получения денег назад, но возможна и замена товара, обмен на подходящую вещь, аналогичную по цене, но другого цвета, фасона, размера и т.п. Этому праву обиженного покупателя

проштрафившийся продавец куда охотнее будет потакать и его гораздо быстрее его реализует.

Товары, которые нельзя приобретать в интернет-магазинах

Также необходимо знать, что существуют товары, которые запрещено законом продавать дистанционно, в нашем случае через Интернет. Сюда относится алкогольная продукция, некоторые виды лекарств, на которые нужна специальная лицензия, а также некоторые ювелирные изделия. Помимо этого, есть такой момент: некоторые фирмы заключают соглашения с определенными интернет-магазинами и, таким образом, торговля продукцией данной фирмы через другие интернет-магазины — правонарушение. Поэтому стоит внимательно относиться к покупке брендовых вещей через интернет — можно либо нарваться на подделку либо на недобросовестных продавцов.

Какие же еще законы распространяются на торговлю в Интернете? Это Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», ФЗ «О персональных данных» (закон очень весомый, если учитывать, что очень часто личные данные используются для регистрации на различных сайтах и в социальных сетях, через которые тоже возможно и ведется торговля). Вообще законодательство в этой области еще молодое и, если можно так выразиться, не оперившееся. В нем много парадоксов и порой встречаются не совсем понятные вещи, однако в него вносятся поправки, а, самое главное, оно становится действующим! Постепенно все проще становится отстаивать свои права не только в повседневной жизни, но и в жизни виртуальной, борясь за свои права с недобросовестными on-line продавцами, все чаще закон встает на сторону потребителя, уличает продавца, который пренебрег своими обязанностями по отношению к покупателю и применяя к нему соответствующие санкции.

Защита прав потребителя в Интернете

Потребитель в обыденной жизни защищен великим и могучим органом с грозным названием — Роспотребнадзор. Что же оберегает интернет-пользователя? Все тот же Роспотребнадзор! На своем сайте он постоянно делает напоминание о недобросовестных продавцах и обмане и как отличить мошенников от приличных бизнесменов. В помощь Роспотребнадзору функционируют все перечисленные в статье Федеральные законы и постановления Правительства Российской Федерации. Однако следует придерживаться элементарной осторожности и благоразумия и не покупать дистанционно товары, которые могут иметь влияния на жизнь и здоровье, — продукты питания и лекарственные средства.