

Аспекты защиты прав потребителей при приобретении товаров дистанционным способом

Приобретение товаров дистанционным способом, в частности с использованием сети Интернет, в настоящее время является одним из наиболее распространенных видов покупок.

Вместе с тем наряду с удобством и простотой такой способ несет в себе существенные риски для потребителя, выражающиеся как в высокой вероятности приобретения товара, не отвечающего заявленным потребителем свойствам, так и в существующей опасности стать жертвой мошеннических действий со стороны злоумышленников, результатом чего может стать хищение денежных средств потребителя, уплаченных за товар, который фактически ему в итоге не передаётся.

Последующая защита и восстановление нарушенных прав потребителя, как правило, осложняется удаленностью местонахождения продавца, а также возможными проблемами при его идентификации.

Вопросы, связанные с куплей-продажей товаров дистанционным способом, регламентируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612.

Основными правами потребителя при приобретении товаров дистанционным способом являются:

- право отказа от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней, при этом потребитель не обязан указывать причины своего отказа;

- право отказа от товара в течение трёх месяцев с момента передачи товара, в случае если в момент доставки товара до потребителя в письменной форме не доведена информация о порядке и сроке возврата товара ненадлежащего качества.

При этом следует помнить, что при возврате покупки потребитель обязан сохранить товарный вид товара, его потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки, либо иные доказательства приобретения товара у соответствующего продавца.

При возврате товара продавец обязан не позднее чем в десятидневный срок вернуть потребителю уплаченную сумму за исключением расходов продавца на доставку товара, которые он должен подтвердить документально.

Необходимо иметь в виду, что большинство электронных торговых площадок не гарантируют добросовестность продавцов, использующих их для своей деятельности, а также качество реализуемого товара и легитимность его происхождения, поэтому в целях минимизации негативных последствий приобретения товара, несоответствующего ожиданиям, потребителям необходимо:

- перед покупкой убедиться в наличии данных об основных потребительских свойствах товара, об адресе (месте нахождения) продавца, о

месте изготовления товара, о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя), о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора;

- воздержаться от приобретения товара, если условия его покупки предусматривают стопроцентную предоплату, а также неправомерное условие об отсутствии права у потребителя на возврат товара;

- также необходимо воздержаться от приобретения товара у продавца, в отношении которого отсутствует информация о его длительной хозяйственной деятельности на соответствующем рынке, и при наличии негативных отзывов покупателей о приобретенных товарах у данного продавца;

- в момент получения товара принять все возможные меры по определению его соответствия заявленным характеристикам, отсутствию признаков использования его ранее, восстановления товара, его составных частей, наличия пломб, иных защит от подделки, предусмотренных изготовителем, соответствия даты его изготовления, идентификационных данных, технических и иных характеристик, в том числе с использованием ресурсов, имеющихся в сети Интернет, убедиться в отсутствии общеизвестных признаков контрафактности изделия;

- при наличии сомнений в качестве или подлинности товара, отказаться от получения товара непосредственно в месте его доставки;

- при обнаружении признаков ненадлежащего качества после получения товара незамедлительно принять меры к их фиксации, а также соблюдению процедуры и условий возврата товара ненадлежащего качества в предусмотренные сроки.

По информации прокуратуры города Костомукши.