

**Муниципальное бюджетное учреждение
«Южно-Сахалинская централизованная библиотечная система»
Центральная городская библиотека имени О.П. Кузнецова**



Защита потребителя при онлайн покупках
Информационное издание

Южно-Сахалинск
2020

Защита потребителя при онлайн покупках : информационное издание / Муницип. бюджет. учреждение «Южно-Сахалин. централиз. библиотечная система», Центр. гор. б-ка им. О. П. Кузнецова, метод.-библиогр. отд., сектор правовой информ.; сост. К. А. Андронов. – Южно-Сахалинск, 2020. – 14 с.

От автора

Все большее число магазинов уходит в онлайн-торговлю, что и не удивительно, ведь торговля через интернет-магазин является удобной и очень выгодной как для продавцов, так и для покупателей, к тому же с каждым годом увеличивается и аудитория интернета



Как удобно, не покидая дома или своего рабочего места, получить искомый товар, заказать авиабилеты, турпутевки, оплатить коммунальные услуги. Но поскольку дистанционный способ продажи начал

развиваться в нашей стране недавно, то прежде всего, необходимо знать об условиях и особенностях, отличающих торговлю дистанционным способом от продажи товаров в обычных магазинах. Очень часто удаленному покупателю приходит совсем не тот товар, который он заказывал и видел на картинке монитора или журнала, а порой он содержит такие дефекты, что просто непригоден к использованию. И при этом покупатель думает, что вернуть его нельзя. Но так ли это? Постараемся разобраться.

Что и где покупают

Продажа товаров дистанционным способом представляет собой торговлю товарами по договорам розничной купли-продажи, заключаемым покупателями на основании сведений, полученных ими из каталогов, проспектов, буклетов, посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателей с товарами.

Самая большая доля покупок в интернете приходится на бытовую технику и электронику — 32% от всех продаж. Внутри этой категории примерно одинаковый спрос на компьютеры и ноутбуки (28%), телефоны и смартфоны (23%), крупную бытовую технику (23%). Второй по популярности категорией товаров у интернет-покупателей является одежда и обувь (26%).

Трансграничный рынок составляет 30–40% от всего оборота онлайн-торговли в России, или примерно 400 млн входящих посылок из-за рубежа. Чаще всего россияне заказывают товары в Китае (доля отправок из этой страны составляет 90% против 4% из Евросоюза и 2% из США). Но в денежном выражении в Китай уходит только половина потраченных денег, в то время как в Евросоюз — 23%, а в США — 12%.

Что запрещено продавать через интернет?

Список таких товаров и услуг достаточно широк и состоит из нескольких десятков пунктов. Мы не будем тратить ваше время и перечислять их все. Вряд ли этот материал читают те, кто собирается торговать человеческими органами, наркотиками или оказывать услуги суррогатного материнства. Сосредоточимся на потребительских товарах широкого спроса, оборот которых запрещен или ограничен:

- табачные изделия;
- спиртные напитки;
- запатентованные товары или продукцию зарегистрированной торговой марки без соответствующего разрешения правообладателя;
- ограничена или запрещена продажа оружия и боеприпасов к нему, а также средств самообороны, пиротехники, взрывчатых веществ;

- товары, свободный оборот которых ограничен действующими нормативными и законодательными актами Российской Федерации.

Что необходимо знать перед покупкой?

Чтобы онлайн-покупка не обернулась непредвиденными неприятностями необходимо знать особенности покупки товара через интернет.

Если вы задумали приобрести товар дистанционно, в первую очередь обратите внимание, что на странице веб-сайта обязательно должна быть представлена информация об адресе (месте нахождения) и полном фирменном наименовании продавца,



независимо от того является ли организация юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Выбирая товар он-лайн, покупатель должен видеть всю информацию о товаре, а именно:

- его основные потребительские свойства,
- место изготовления товара,
- цену,
- условия его приобретения и доставки,
- срок службы товара,
- срок годности товара,
- гарантийный срок,
- порядок оплаты товара,
- срок, в течение которого действует предложение о заключении договора.

После того, как покупатель ознакомился со всей информацией о товаре и сделал онлайн-заказ, он вправе отказаться от него в любое время до его передачи, а после передачи - в течение семи дней.

После того, как сделан онлайн-заказ на электронную почту, посредством СМС сообщений, или иным другим способом от продавца должна прийти информация о:

- продавце - полное фирменное наименование и адрес (место нахождения) продавца,
- покупателе - фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя),
- адресе, по которому следует доставить товар;
- наименовании товара, артикула, марки, разновидности, количестве предметов, входящих в комплект приобретаемого товара.
- цене товара;
- виде услуги (при предоставлении), времени ее исполнения и стоимости;
- обязательствах покупателя.

Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения от покупателя о намерении заказать ту или иную продукцию.

Договор считается заключенным после того как продавец выдал покупателю кассовый или товарный чек, либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

Если покупатель осуществляет оплату в безналичной форме или берет предмет торговли в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

Доставка

Сегодня с трудом можно встретить интернет-магазин, который не предлагал бы услугу доставки своего товара. Если же доставка не предусмотрена, это является нарушением. Продавец должен предложить один или несколько способов осуществления доставки, из которых будет выбирать для себя покупатель, оформляя заказ на сайте: путем пересылки товара почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта. Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц, но с обязательным информированием об этом покупателя.

Договор розничной купли-продажи товара считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в таком договоре, а если место передачи товара договором не определено — с момента доставки товара по месту жительства покупателя-гражданина или месту нахождения покупателя — юридического лица.

Неважно, доставлен ли товар почтой или курьерской службой, покупателю в момент доставки должны быть переданы (или посланы) документы, в которых есть сведения о товаре в виде договора купли-продажи или технической документации, а также письменная информация о порядке и сроках возврата товара.



Отказ или возврат

Помимо того, что на продающем интернет-сайте необходимо размещать подробную информацию, объясняющую в доступной форме сведения о товаре, должно быть также «обязательно указано место, куда в случае чего пользователь может приехать написать претензию или вернуть товар. А если продавец собирается использовать и обрабатывать персональные данные человека, то он обязан взять с него письменное согласие и на это».

Почему так важно в письменной форме предоставить покупателю информацию об условиях возврата? Есть одно существенное отличие интернет-торговли от обычной продажи в магазинах. По закону потребитель вправе отказаться от товара в течение семи дней после его получения. Но в том случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара. Поэтому, конечно, любому владельцу интернет-магазина выгоднее передать все необходимые сведения покупателю вовремя.

Права потребителя, покупающего товар через интернет, защищены особым образом. Связано это с тем, что покупатель не может внимательно осмотреть товар 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, возмещая при этом продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора. К таким действиям обычно относится доставка товаров. Возврат товара надлежащего качества в интернет-магазин возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у

потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Даже если вы оплатили товар путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, то все равно это не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

Как защитить себя от «дистанционных» мошенников

То, что в Интернете существует много обмана ни для кого не секрет, но также не секрет, что зачастую в сети можно купить продукцию, которая намного дешевле или вообще отсутствует в магазинах вашего города, а это значит, что покупать в Интернете можно и выгодно, но важно знать как при этом не потерять свои деньги, связавшись с мошенниками. Чтобы радость онлайн-покупок не была омрачена получением некачественного товара или потерей денег, рекомендуется обратить внимание на некоторые признаки потенциально опасных интернет магазинов.

1. Низкая цена. Для привлечения жертв мошенники часто занижают стоимость «товаров» в два-три раза. Посмотрите цену на аналогичные товары в других интернет - магазинах, она не должна отличаться слишком сильно. Не поддавайтесь на заманчивые слова «акция», «количество



ограничено», «спешите купить», «реализация таможенного конфиската» и т.п.

2. Требование предоплаты. Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или банковского перевода на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной. Помните о том, что при переводе денег в счет предоплаты вы не имеете никаких гарантий их возврата или получения товара. Если вы решили совершить покупку по предоплате, проверьте рейтинги продавца в платежных системах.

3. Отсутствие возможности курьерской доставки и самовывоза товара. Данные факторы вынуждают покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату. Выбирая из нескольких магазинов, следует отдать предпочтение тому, в котором есть возможность забрать товар самостоятельно. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара транспортной компанией.

4. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце. Если на сайте отсутствуют официальные сведения об организации, а контакты представлены лишь формой обратной связи и мобильным телефоном, такой магазин может оказаться фиктивным.

Внимательно изучите сведения о продавце. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Проверьте отзывы о магазине в открытых интернет - рейтингах, пролистайте отзывы как можно

дальше, злоумышленники могут прятать негативные отзывы за десятками фальшивых положительных оценок.

5. Отсутствие у продавца или магазина «истории». Если интернет - магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной. Создание сайта – дело нескольких часов, изменение его названия и переезд на другой адрес – дело нескольких минут.

6. Неточности или несоответствия в описании товаров. Если в описании товара присутствуют явные несоответствия, следует осторожно отнестись к подобному объявлению. Внимательно прочитайте описание товара и сравните его с описаниями на других интернет - ресурсах.

7. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров. Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить вас с заказом и оплатой товара, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится, или товар будет снят с продажи, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия. Злоумышленники часто используют временной фактор для того, чтобы не дать жертве оценить все нюансы сделки. Тщательно проверяйте платежную информацию и при наличии любых сомнений откладывайте сделку.

Если интернет - магазин или объявление соответствуют хотя бы одному из указанных признаков, это серьезный повод задуматься о целесообразности совершения сделки. Если под их описание подходят два или более признака, рекомендуется воздержаться от сделок с данным продавцом или магазином. Следует сказать, что статистика неумолима: мошенничество - один из наименее часто раскрываемых видов преступлений, а уж если такое преступление совершено с помощью компьютерных технологий и всемирной паутины Интернет - тем более. Поэтому для того, чтобы не стать жертвой мошенников, промышляющих в

сети под видом продавцов товаров, необходимо быть всегда начеку и помнить правила безопасного совершения покупок дистанционным способом. Конечно, в случае, если вы стали жертвой мошенников, уже не обойтись без обращения в правоохранительные органы.

Список законодательства

1. «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» : федеральный закон № 381-ФЗ от 28.12.2009 (ред. от 25.12.2018) // СПС Консультант Плюс.

2. О защите прав потребителей : закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) // СПС КонсультантПлюс

3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (ред. от 03.07.2019) // СПС КонсультантПлюс.

4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 18.03.2019) // СПС КонсультантПлюс

5. Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом : постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 (ред. от 30.11.2019) // СПС Консультант Плюс.

6.«О контроле за соблюдением Правил продажи товаров дистанционным способом» : письмо Роспотребнадзора от 12.10.2007 № 0100/10281-07-32 // СПС КонсультантПлюс

Список использованной литературы

1. Надежная покупка: как защитить свои интересы при онлайн-шопинге : Текст электронный // РБК. – URL : <https://www.rbc.ru/money/08/11/2017/5a0190209a7947fdf43d5be4> (дата обращения 29.04.2020)

2. Особенности покупки товара через интернет : Текст электронный // Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека : официальный сайт. – URL :

https://rospotrebnadzor.ru/region/rss/rss.php?ELEMENT_ID=12801

(дата обращения 29.04.2020)

Муниципальное бюджетное учреждение
«Южно-Сахалинская централизованная библиотечная система»
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БИБЛИОТЕКА
им. О. П. Кузнецова

Защита потребителя при онлайн покупках **Информационное издание**

Составитель К. А. Андронов

693000, Сахалинская обл.,
г. Южно-Сахалинск, ул. Ленина, 244
тел.: 8 (4242) 72-50-38

Е-mail: citylibrary@mail.ru
Сайт библиотеки: www.ys-citylibrary.ru

Электронная библиотека
http://ys-citylibrary.ru/page/el_bibl/