

О покупке товаров в интернет-магазине.

Продажа товаров дистанционным способом, в том числе посредством сети Интернет, регулируется соответствующими статьями Гражданского кодекса РФ, ст. 26.1 «Дистанционный способ продажи товаров» Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом.

Правила продажи отдельных видов товаров, а также Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55, к дистанционному способу продажи товаров применению не подлежат.

Вышеназванный Перечень применяется исключительно в контексте статьи 25 Закона «О защите прав потребителей», которая в свою очередь распространяет своё действие, в том числе, и на продажу товаров по образцам.

От товара, купленного в Интернет-магазине, покупатель вправе отказаться в любое время до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара - в течение семи дней.

В случае же, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, т.е. о вышеуказанном 7-дневном сроке, не была предоставлена потребителю в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи (получения).

Однако при этом следует иметь в виду, что такой возврат будет возможен только если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки (отсутствие последнего, тем не менее, не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у соответствующего продавца).

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору (за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара), не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Если товар, приобретенный потребителем дистанционным способом, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в целях защиты своих прав должен будет руководствоваться положениями статей 18-24 Закона «О защите прав потребителей».

Перед приобретением товара в интернет-магазине рекомендуем убедиться в наличии на сайте всей необходимой информации о продавце, товаре, сроках и правилах возврата товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом.

Относительно сроков доставки товаров, приобретенных дистанционным способом, законом предусмотрено следующее: если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, товар должен быть передан продавцом в разумный срок. Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

За нарушение продавцом сроков передачи товара покупателю продавец несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации, в виде возмещения убытков и выплаты неустойки.

Информируем также, что с 1 января 2017 г. вступили в силу изменения в законодательстве, предусматривающие дополнительные условия проведения проверки по обращениям и заявлениям граждан о нарушении их прав потребителей.

Так, в соответствии с новой редакцией п.п. «в» п. 2 ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» основанием для проведения внеплановой проверки является: «нарушение прав потребителей (в случае обращения в орган, осуществляющий федеральный государственный надзор в области защиты прав потребителей, граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены)».

Следует отметить, что дополнительное требование о предварительном обращении к субъекту хозяйственной деятельности, нарушившему права потребителя, не распространяется на случаи поступления в Роспотребнадзор обращений и заявлений граждан о фактах возникновения угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан или причинения такого вреда, т.е. когда в обращении указывается на нарушения требований санитарного законодательства (СанПиНов и др.) и законодательства о техническом регулировании. По таким обращениям граждан принимаются меры в рамках федерального государственного санитарно-эпидемиологического надзора и государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов.

Напоминаем также, что в настоящее время Роспотребнадзор осуществляет формирование и ведение открытого и общедоступного государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров, работ, услуг (далее - ГИР ЗПП).

Одной из главных функций этого ресурса - распространение актуальной и достоверной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг), информирование о ситуации в области соблюдения требований технических регламентов.

Сведения в ГИР ЗПП размещаются в 9 разделах (модулях). Потребители могут ознакомиться с информацией об участии Роспотребнадзора в судебной защите прав потребителей (модуль «Судебная практика»), с результатами проведенных проверок (модуль «Результаты проверок»). В соответствующих разделах содержатся информационно-аналитические материалы, сведения о продукции, не соответствующей обязательным требованиям. В модуле «Справочник потребителя» размещены образцы исковых заявлений, претензий в адрес хозяйствующих субъектов, памятки для потребителей, ответы на часто задаваемые вопросы и другая актуальная информация.

Доступ к ГИР ЗПП осуществляется через официальный сайт Роспотребнадзора в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" по адресу - <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/> без ограничения и взимания платы.