

«ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ПРАВА В ЦИФРОВУЮ ЭПОХУ»

В этом году тема Всемирного дня прав потребителей проходит под девизом: «Consumer Rights in the Digital Age» - «Потребительские права в цифровую эпоху». В настоящее время электронные продажи потребительских товаров и оказание различных возмездных услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет развивается очень динамично. К сожалению, по мере глобализации данного сегмента потребительского рынка, иногда эта деятельность приводит к нарушениям экономических интересов и законных прав потребителей. Потребительские правоотношения регулируются следующим законодательством: Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. на 3 июля 2016 года) (далее - Закон) и Постановлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 (в ред. на 23 декабря 2016 года) «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее — Правила).

В случае, когда вы заказываете товар через Интернет, главное — наличие соответствующей документации подтверждающей качество товара. Именно этот момент стоит проверять и уделять ему максимальное внимание. 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. Действующий Закон «О защите прав потребителей» обязывает продавцов еще до факта оплаты предоставлять покупателю полную и достоверную информацию о товаре. В полную информацию входит: цена товара, комплектация, условия приобретения, свой точный адрес, полное юридическое наименование магазина, страна-производитель товара, срок службы и срок годности товара, а также гарантийный срок и адреса сервисных центров. Также стоит уделить особое внимание изучению информации: о способах доставки товара, способах оплаты, условиях возврата. Интернет-магазин не должен, вводить в заблуждение потребителя недостоверной информацией. В момент доставки или передачи товара потребителю Интернет-магазин обязан письменно сообщить всю информацию о товаре и условиях его эксплуатации (инструкция по применению), о безопасности товара, предоставить техническую документацию, описание противопоказаний и другие сведения, в том числе размер оплаты на таможенные сборы и другую информацию, предусмотренную статьей 10 Закона. В письменном же виде должны быть описаны порядок и сроки возврата товара.

Потребитель имеет право до вручения заказа полностью от него отказаться. Но даже если Интернет-заказ уже передан потребителю и выкуплен, покупатель может вернуть товар в течение 7 дней. Возврат денежных средств осуществляется в соответствии с Законом и информацией размещенной на сайте продавца. Покупка по какой-то причине не подходит (по цвету, размеру, фасону, габаритам, комплектации), вернуть товар можно при условии, что сохранен товарный вид, потребительские свойства и все документы, подтверждающие факт и условия сделки. Кстати, если такие документы не были предоставлены продавцом или

утрачены самим покупателем, закон дает возможность ссылаться на иные доказательства приобретения товара у Интернет-продавца: свидетельские показания, почтовые квитанции и другое.

В случае не урегулирования ситуации мирным путем за потребителем остается право обратиться в судебные органы.

При отказе покупателя от товара продавец обязан вернуть всю сумму, уплаченную по договору за вычетом расходов за доставку.

Вещь, приобретенная в Интернет - магазине, оказалась некачественной или недостатки появились вследствие того, что покупателя должным образом не проинформировали о том, как необходимо с нею обращаться, потребитель имеет право по своему усмотрению потребовать устранить недостатки, снизить цену, заменить товар или просто вернуть деньги, согласно статье 18 Закона. У продавца на рассмотрение вашего письменного требования есть 10 дней.

Приятных покупок на просторах Интернета!

Информацию подготовила юрисконсульт
консультационного пункта по защите прав потребителей
Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Белгородской области в Старооскольском районе»
Клименко О.С.