

«Особенности покупки товаров через интернет»

1. Продавец обязан передать потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар.
2. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 0,5% суммы от предварительной оплаты товара.
3. Продавец обязан четко сформулировать условия и цену приобретения товара по акции. Только если продавец правильно и доходчиво донесет информацию до покупателя, между ними не возникнет никаких конфликтных ситуаций.
4. Продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.
5. Не допускается навязывание дополнительных товаров и услуг. Проверка качества и консультирование по выбору товара вообще не могут являться дополнительными услугами, поскольку входят в обязанности продавца. Если потребителю предлагается застраховать товар или расширить гарантию следует учитывать, что гарантийный срок, заявленный изготовителем, не может быть уменьшен и не должен быть раскрыт продавцом до заключения договора. Зачастую т.н. «программы страхования» или иной «защиты покупателя» дублируют в себе обязанности, которые продавец или изготовитель должны выполнять в силу закона (обмен товара или его ремонт).
6. От товара, купленного в Интернет - магазине, потребитель вправе отказаться в любое время до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом. А после передачи товара - в течение семи дней (если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства).
7. В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент

доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

8. Если товар, приобретенный в Интернете, оказался ненадлежащего качества, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав имеет все те же права, что и при «традиционной» (офлайн) торговле. Статьи 18-24 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают возможность замены товара на новый, перерасчета стоимости, а также возврата продавцу товара с недостатками.

9. Закон «О защите прав потребителей» предусматривает дополнительную защиту потребителей при покупке товаров (и заказе услуг) через сайты (приложения) владельцев агрегаторов информации о товарах (услугах). К ним относятся такие информационные ресурсы, на которых потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе).

10. На владельцев агрегаторов возлагается ответственность за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом в Законе «О защите прав потребителей» названы случаи их освобождения от ответственности. Например, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказанием услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно адресоваться напрямую продавцу (исполнителю услуги).

11. Также Законом «О защите прав потребителей» установлены случаи, в которых владелец агрегатора по требованию потребителя обязан вернуть сумму предварительной оплаты товара (услуги). В частности, это ситуации, когда товар не доставлен (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом владельцу агрегатора. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит подтверждение о передаче товара потребителю.

Что делать, если я оплатил товар (сделал заказ в интернете), но он отменен (не доставлен)?

В момент, когда потребитель оплатил товар и продавец выдал (прислал на электронную почту) чек договор розничной купли-продажи считается

заключенным и подлежит исполнению (статья 493 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Более того, если заказ совершен через Интернет, продавец обязан передать потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. В соответствии с пунктом 13 Правил продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463, договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (заключить договор).

Продавец не имеет права в одностороннем порядке расторгать договор или не исполнять его по причинам, связанным с колебанием курса или задержек поставки.

Также в статье 23.1 Закона «О защите прав потребителей» определены следующие гарантии для потребителей.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему за каждый день просрочки неустойки (пени) в размере 0,5% суммы от предварительной оплаты товара.

В случае, если продавец не передал товара потребителю в установленный договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения права потребителя на получение оплаченного товара целесообразно направить продавцу претензию со ссылкой на указанные выше нормы. Добиться принудительного исполнения договора можно через суд. Помощь по составлению подобного иска и рекомендации по его подаче можно получить в Роспотребнадзоре по месту жительства.