

Памятка «Права потребителя при приобретении товаров посредством сети Интернет»

Реализация товаров посредством сети Интернет набирает все большую популярность, что связано, в том числе с удобством получения товара непосредственно по месту нахождения потребителя, более низкой ценой товара.

В 2017 году [Consumers International](#) (CI) призвал сосредоточиться на правах потребителей в сегменте электронной коммерции и предложил в качестве девиза слоган «Consumer Rights in the Digital Age» - «Потребительские права в цифровую эпоху».

Управление напоминает о правах потребителя при приобретении товаров дистанционным способом.

Дистанционная продажа товаров регулируется Правилами продажи товаров дистанционным способом, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.09.2007 года №612.

Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его получения, а после получения товара при наличии всех данных продавца - в течение 7 дней. В случае отсутствия информации о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества срок возврата увеличивается до 3 месяцев с момента передачи товара. Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Однако отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца (товарный чек, квитанция, накладная).

Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем. При отказе покупателя от товара продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней, с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Помимо этого, при обнаружении недостатков в товаре, в отношении которого гарантийные сроки или сроки годности не установлены, покупатель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара в разумный срок, но в пределах 2 лет со дня передачи его покупателю, если более длительные сроки не установлены законами или договором.

Покупатель также вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Также покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар с недостатками.

Поскольку в соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» защита прав потребителей осуществляется судом, при не урегулировании спора, предметом которого являются имущественные (материальные) требования потребителя в досудебном порядке, потребитель вправе обратиться в судебные органы.

При этом обращаем внимание, что в соответствии со ст. 47 Гражданско-процессуального кодекса РФ, ст. 40 Закона РФ «О защите прав потребителей» Управление по ходатайству потребителя может быть привлечено судом для дачи заключения по делу.

Обратите внимание на произошедших изменениях в законодательстве о порядке осуществления государственного контроля (надзора).

Согласно новой редакции подпункта «в» пункта 2 части 2 статьи 10 Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» необходимым условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения Управлением Роспотребнадзора внеплановой проверки, будет являться подтверждение заявителем в его обращении факта того, что до обращения в Управление он «обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требования заявителя не были удовлетворены».

Дополнительно информируем о функционировании государственного информационного ресурса (ГИС ЗПП), который содержит исчерпывающую информацию по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав и поможет в полной мере реализовать право на получение консультационной помощи. На сайте Управления размещена вся нормативная база по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки, обучающие видеоролики и многое другое.