

Защита прав потребителей дистанционная торговля



Интернет-продажи становятся все более распространенным явлением с каждым днем, основное количество покупателей желает совершать приобретения с помощью Всемирной паутины и это вполне объяснимо, ведь здесь есть свои плюсы.

Для начала, ваш любимый шопинг можно совершать здесь 24/7 и без выходных, к тому же доступ к Интернету – это все, что вам нужно, чтобы совершить покупку. Вторым аргументом в пользу виртуальных магазинов это комфорт, ведь в отличие от обычных магазинов вам не нужно испытывать неловкость, если вы выбираете товар слишком долго, а еще у вас есть возможность сравнить цены и без излишней спешки оценить качество продукции. Вдобавок, вы можете воспользоваться такой опцией как «доставка на дом», и курьер привезет товар прямо к двери вашего дома, это дополнительное преимущество для тех, у кого день расписан поминутно. И наконец, приобретение некоторой продукции с помощью интернета – это единственный выход, для тех, кто проживает в отдаленных регионах.

Как осуществляется защита законодательно установленных прав покупателей при дистанционном приобретении товара?

Виртуальный шопинг набирает обороты, становясь уже необходимостью для многих, но такие проблемные аспекты как пиар продукта, торговля им, возврат некачественной покупки все же имеют место быть.

«Дистанционный способ продажи товара» – так звучит наше разговорное «виртуальная торговля» в законах и подзаконных актах РФ.

Чтобы реализовать свои права потребителя на просторах Мировой паутины руководствуйтесь:

- ГК РФ;
- ЗПП № 2300-1 от седьмого февраля 1992 г.;
- ФЗ № 38-ФЗ «О рекламе» от тринадцатого марта 2006 г.;
- ФЗ № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ» от двадцать восьмого декабря 2009 г.;
- ПП Российской Федерации № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» от двадцать седьмого сентября 2007 г.;
- Письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 0100/2569-05-32 «О пресечении правонарушений при дистанционном способе продажи товара» от восьмого апреля 2005 г.;
- Письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека № 0100/10281-07-32 «О контроле за соблюдением Правил продажи товаров дистанционным способом» от двенадцатого октября 2007 г.

Виртуальный шопинг – это, собственно, и есть приобретение продукта в розницу, детали которой подробно описаны в сделке. Их потребитель заключает после ознакомления с информацией из разных источников (каталогов, флаеров, с помощью средств информации, или другими путями). Предварительный осмотр товара либо же его образцов на момент составления контракта этот способ не предусматривает.

Все сведения, находящиеся в общем доступе на интернет-ресурсе продавца – это и есть публичное предложение продукции, при условии, что оно соответствует ст. 494 ГК и двенадцатому

пункту Правил.

То есть, продавец должен указать все основные требования договора розничной купли-продажи. К тому же, каждый продавец, осуществляющий торговлю дистанционно, обязуется составить такой договор со всеми, кто желает совершить покупку товара, который размещен на интернет-странице этого магазина.

Акцепт – это соглашение о купли-продажи с учетом существующих требований. Данное соглашение вы можете реализовать разными способами, например, свяжитесь с продавцом по телефону и сделайте свой заказ, заполните образец заказа на странице магазина, или другим вариантом, предложенным магазином.

Двадцатый пункт Правил гласит, что соглашение о купли-продажи вступает в силу после того, как покупатель принял все условия данного договора и выявил желание его заключить.

Вносить коррективы в ранее согласованы условия договора (стоимость, условия покупки) после того, как вы согласились приобрести вещь, а магазин подтвердил заказ, продавец не может. Требуйте, чтобы сделка была содержала ранее предъявлены требования, если к какому-то из пунктов будут внесены поправки. Это и есть основные принципы оформления публичного договора, составленного на основании публичного согласия.

Также строго придерживайтесь требований, которые содержатся в двадцать первом пункте Правил, их нужно выполнить чтобы вернуть некачественный товар. Иначе магазин может его не принять, ссылаясь на их нарушение.

Главное требование – сохраните товарный вид и качественные характеристики продукта. Тут отсутствует упоминание о том, что продукт должен обязательно не быть использован вами ранее в отличие от ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей». Тем не менее надлежащий вид товара сохраните. Если товар был помещен в одноразовую контурную ячейковую упаковку, то вскрытие такой упаковки моментально означает нарушение вышеупомянутого условия. В таком случае отказ продавца будет

вполне правомерным. Несмотря на то, что есть требование, согласно которому вы должны сохранить документ, который послужит доказательством покупки данной вещи, его отсутствие не будет существенной преградой.

Обменять покупку, приобретенную дистанционно, можно при условии выполнения требований и соответствия причин, содержащихся в ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей». А конкретнее: осуществите эту процедуру на протяжении четырнадцати дней, не учитывая дня покупки. Тем не менее существует определенная специфика касательно товарных групп, требования обязательного «не использования» продукта, а основания для обмена должны не противоречить действующему законодательству. Так что в процессе обмена товара нету никаких «привилегий» для потребителей.

К тому же ситуации с приобретением некачественной продукции регулируются так же, как и с обычной розничной продажей, без любых факультативных требований или привилегий. Права покупателя, прописаны с двадцать восьмого по тридцать первый пункты Правил, абсолютно повторяются в ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей».