

Комитет по культуре Курской области
Курская областная научная
библиотека имени Н.Н. Асеева

**«ДИСТАНЦИОННЫЕ УСЛУГИ:
ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ
ПРИ ПОКУПКЕ
В ИНТЕРНЕТ – МАГАЗИНЕ»**



Курск 2018

Комитет по культуре Курской области
Курская областная научная библиотека
имени Н. Н. Асеева

**«ДИСТАНЦИОННЫЕ УСЛУГИ:
ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ
ПРИ ПОКУПКЕ
В ИНТЕРНЕТ – МАГАЗИНЕ»**

Курск 2018

ББК 67.404.06

Д 48

«Дистанционные услуги: права потребителя при покупке в интернет - магазине» [Текст] : обзор / Комитет по культуре Курской обл., Курская обл. науч. б-ка им. Н. Н. Асеева, информ.-библиогр. отд., сектор публичного центра правовой информации ; сост. А. С. Дворникова. – Курск, 2018. – 41 с.

Знак информационной продукции 18+

В издании дан анализ нормативно-правовых документов, регламентирующих порядок продажи товаров дистанционным способом. Рассмотрен практический опыт по вопросам обмена и возврата товара .

Обзор будет полезен потребителям промышленных товаров, продавцам данной продукции, а также всем, кто прибегает к услуге приобретения товара дистанционным способом.

Составитель:

А. С. Дворникова, ведущий юрисконсульт сектора публичного центра правовой информации информационно-библиографического отдела

Ответственный за выпуск:

Е. И. Аболмасова, зам. директора по научной работе

Компьютерная верстка:

А. С. Дворникова, ведущий юрисконсульт сектора публичного центра правовой информации информационно-библиографического отдела



СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Продажа товаров дистанционным способом.....	6
1.1. Правила продажи товаров дистанционным способом.....	7
2. Какой товар может быть продан дистанционно.....	16
2.1.Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.....	18
2.2.Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.....	19
3. Способы защиты и восстановления нарушенных прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров (работ, услуг).....	21
4. Работа с претензиями при дистанционной торговле.....	26
4.1. Претензия при приобретении товара ненадлежащего качества дистанционным способом (Образец).....	27
5. Как вернуть товар, купленный дистанционно.....	29
6. Как защитить себя от «дистанционных» мошенников.....	32
Заключение.....	35
Список литературы.....	36

ВВЕДЕНИЕ

Стремительное развитие сети Интернет привело к кардинальному перевороту в технологии предоставления услуг населению. Дистанционная торговля прочно вошла в нашу повседневную жизнь и с каждым годом завоёвывает всё большую популярность. Как удобно, не покидая дома или своего рабочего места, получить искомый товар, заказать авиабилеты, турпутевки, оплатить коммунальные услуги.

Но поскольку дистанционный способ продажи начал развиваться в нашей стране недавно, то прежде всего, необходимо знать об условиях и особенностях, отличающих торговлю дистанционным способом от продажи товаров в обычных магазинах.

Получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества является для потребителя одним из важнейших прав, предусмотренных действующим законодательством, которое, в свою очередь, преследует две основные цели. Первая - информировать потребителей об имеющихся на рынке товарах и услугах, так как правильный выбор способствует успешному формированию потребительского рынка. И вторая - защищать потребителя, когда его положение как слабой стороны ущемляется.

Очень часто удаленному покупателю приходит совсем не тот товар, который он заказывал и видел на картинке монитора или журнала а порой он содержит такие дефекты, что просто непригоден к использованию. И при этом покупатель думает, что вернуть его нельзя. Но так ли это? Постараемся разобраться.

1. ПРОДАЖА ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

Продажа товаров дистанционным способом на сегодняшний день является достаточно популярным способом ведения торговли. Уже более четверти всего розничного товарного оборота приходится на эту долю рынка.

Дистанционная торговля является одной из ключевых форм розничной продажи продукции, ключевым ее отличием именно от традиционной магазинной торговли можно назвать наличие между потребителем и продавцом определенного расстояния. То есть, между покупателем и продавцом вообще не происходит какого-либо личного контакта. Что же касается покупателя, то он совершает определенную покупку именно на основе различных изображений, а также текстового описания продукции.

При продаже продукции именно дистанционным способом продавец должен предложить покупателю определенные услуги по доставке продукции именно путем их пересылки различными почтовыми отправлениями или же перевозки с указанием применяемого способа доставки, а также вида транспорта. Данный метод продаж стал достаточно популярным совсем недавно, именно поэтому следует знать ключевые особенности, которые отличают дистанционную торговлю от продажи продукции в стационарных местах торговли.

Дистанционная торговля предполагает продажу по обычному договору, но он считается заключенным после знакомства потребителя с информацией о товаре. Описание по правилам продажи товаров дистанционным способом выставляется на интернет-сайте, в специальном буклете, на фотографиях или с помощью иных электронных средств. Среди законодательных основ продажи товаров удаленным способом являются:

- Закон РФ «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон «О рекламе»;
- ГК РФ.

И все же главным документом, на который стоит ориентироваться при покупке удаленно, являются «Правила продажи товаров дистанционным способом» утвержденные [Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 \(ред. от 04.10.2012\)](#).

1.1. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ ДИСТАНЦИОННЫМ СПОСОБОМ

1. Настоящие Правила, устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между покупателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

"покупатель" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

"продавец" - организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров дистанционным способом;

"продажа товаров дистанционным способом" - продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (в ред. [Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007](#)).

3. При продаже товаров дистанционным способом продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Продавец должен сообщить покупателю о необходимости использования квалифицированных специалистов по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

4. Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом.

5. Не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством Российской Федерации.

6. Настоящие Правила не применяются в отношении:

а) работ (услуг), за исключением работ (услуг), выполняемых (оказываемых) продавцом в связи с продажей товаров дистанционным способом;

б) продажи товаров с использованием автоматов;

в) договоров купли-продажи, заключенных на торгах.

7. Продавец не вправе без согласия покупателя выполнять дополнительные работы (оказывать услуги) за плату. Покупатель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены, то покупатель вправе потребовать от продавца возврата уплаченной суммы.

8. Продавец должен до заключения договора розничной купли-продажи (далее - договор) предоставить покупателю информацию об основных потребительских свойствах товара и адресе (месте нахождения) продавца, о месте изготовления товара, полном фирменном наименовании продавца, о цене и об условиях приобретения товара, о его доставке, сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке, о порядке оплаты товара, а также о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора.

9. Продавец в момент доставки товара обязан довести до сведения покупателя в письменной форме следующую информацию (для импортных товаров - на русском языке):

а) наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара;

б) сведения об основных потребительских свойствах товара (работ, услуг), а в отношении продуктов питания - сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно модифицированных

организмов), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях;

в) цена в рублях и условия приобретения товара (выполнения работ, оказания услуг);

г) сведения о гарантийном сроке, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров;

е) сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

ж) место нахождения (адрес), фирменное наименование (наименование) изготовителя (продавца), место нахождения (адрес) организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара, для импортного товара - наименование страны происхождения товара;

з) сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законодательством Российской Федерации;

и) сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

к) сведения о конкретном лице, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информация о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

л) информация, предусмотренная пунктами 21 и 32 настоящих Правил;

м) информация об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством Российской Федерации об энергосбережении и о повышении энергетической

эффективности.

10. Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

11. Информация о товаре, включая условия его эксплуатации и правила хранения, доводится до покупателя путем размещения на товаре, на электронных носителях, прикладываемых к товару, в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню), на таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации или иным способом, установленным законодательством Российской Федерации (в ред. [Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007](#)).

Сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров представляются в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включают в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

12. Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора.

Продавец обязан заключить договор с любым лицом, выразившим намерение приобрести товар, предложенный в его описании.

13. Продавец обязан информировать покупателя о сроке, в течение которого действует предложение о продаже товара дистанционным способом.

14. В случае если покупатель передает продавцу сообщение о своем намерении приобрести товар, в сообщении должны быть обязательно указаны:

а) полное фирменное наименование и адрес (место нахождения) продавца, фамилия, имя, отчество покупателя или указанного им лица (получателя), адрес, по которому следует доставить товар;

б) наименование товара, артикул, марка, разновидность, количество предметов, входящих в комплект приобретаемого товара, цена товара;

в) вид услуги (при предоставлении), время ее исполнения и стоимость;

г) обязательства покупателя.

15. Предложение покупателя о пересылке товаров почтовым отправлением в адрес "До востребования" может быть принято только с согласия продавца.

16. Продавец должен обеспечивать конфиденциальность персональных данных о покупателе в соответствии с законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

17. Организация, осуществляющая продажу товаров дистанционным способом, предоставляет покупателю каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

18. Обязательства продавца по передаче товара и иные обязательства, связанные с передачей товара, возникают с момента получения продавцом соответствующего сообщения покупателя о намерении заключить договор.

19. Продавец не вправе предлагать потребителю товары, не указанные в первоначальном предложении товаров к продаже.

Не допускается передача потребителю товаров, не соответствующих предварительной договоренности, если такая передача сопровождается требованием об оплате товаров.

20. 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.

При оплате товаров покупателем в безналичной форме или продаже товаров в кредит (за исключением оплаты с использованием банковских платежных карт) продавец обязан подтвердить передачу товара путем составления накладной или акта сдачи-приемки товара.

21. Покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней.

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.

Возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его

возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

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 от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

22. В случае если договор заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, то в место его жительства.

Для доставки товаров в место, указанное покупателем, продавец может использовать услуги третьих лиц (с обязательным информированием об этом покупателя).

23. Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и сроки, которые установлены в договоре.

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.

24. В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, последующая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом, после повторной оплаты покупателем стоимости услуг по доставке товара.

25. Продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в технической документации,

прилагаемой к товару, на этикетках, путем нанесения маркировки либо иными способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется.

Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если иное не предусмотрено договором, продавец обязан одновременно с передачей товара передать покупателю соответствующие принадлежности, а также относящиеся к товару документы (технический паспорт, сертификат качества, инструкцию по эксплуатации и т.п.), предусмотренные законодательством Российской Федерации.

26. Доставленный товар передается покупателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, а при отсутствии покупателя - любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, подтверждающий заключение договора или оформление доставки товара.

27. В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

Если обнаружены недостатки товара, 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.

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

а) безвозмездного устранения недостатков товара или

возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;

б) соразмерного уменьшения покупной цены;

в) 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.

29. Покупатель вместо предъявления требований, указанных в пункте 28 настоящих Правил, 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.

Покупатель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" для удовлетворения соответствующих требований покупателя.

30. При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков.

31. При возврате товара ненадлежащего качества отсутствие у покупателя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности сослаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

32. Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

б) режим работы продавца;

в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок, предусмотренный пунктом 21 настоящих Правил;

г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;

д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

33. При возврате покупателем товара надлежащего качества составляются накладная или акт о возврате товара, в которых указываются:

- а) полное фирменное наименование продавца;
- б) фамилия, имя, отчество покупателя;
- в) наименование товара;
- г) даты заключения договора и передачи товара;
- д) сумма, подлежащая возврату;
- е) подписи продавца и покупателя (представителя покупателя).

Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата товара и (или) возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором.

34. В случае если возврат суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, осуществляется одновременно с возвратом товара покупателем, возврат указанной суммы осуществляется продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов:

- а) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- б) почтовым переводом;
- в) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

35. Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем в соответствии с договором, несет продавец.

36. Оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности осуществить возврат уплаченной покупателем суммы при возврате покупателем товара как надлежащего, так и ненадлежащего качества.

37. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

2. КАКОЙ ТОВАР МОЖЕТ БЫТЬ ПРОДАН ДИСТАНЦИОННО

Глядя на доступность, простоту, глобальность, может создаться мнение, что деятельность в Интернете не подчиняется никаким правилам, самодостаточна и развивается самостоятельно.

Однако регулирование заложено уже самими технологическими особенностями функционирования системы: это и протоколы передачи данных, и система доменных имен, и универсальные идентификаторы и локаторы ресурсов, и деятельность сетевых провайдеров и т.д.

Перечень товаров, продаваемых дистанционным способом, и оказываемых в связи с такой продажей услуг определяется продавцом. [Пункт 5 Правил продажи товаров дистанционным способом](#) содержит только некоторые ограничения: так, не допускается продажа дистанционным способом алкогольной продукции, а также товаров, свободная реализация которых запрещена или ограничена законодательством РФ.

К товарам, свободная реализация которых запрещена, относятся:

- драгоценные и редкоземельные металлы и изделия из них;
- драгоценные камни и изделия из них;
- стратегические материалы;
- вооружение, боеприпасы к нему, военная техника, запасные части, комплектующие изделия и приборы к ним, взрывчатые вещества, средства взрывания, пороха, все виды ракетного топлива, а также специальные материалы и специальное оборудование для их производства, специальное снаряжение личного состава военизированных организаций и нормативно-техническая продукция на их производство и эксплуатацию;
- ракетно-космические комплексы, системы связи и управления военного назначения и нормативно-техническая документация на их производство и эксплуатацию;
- уран, другие делящиеся материалы и изделия из них;
- рентгеновское оборудование, приборы и оборудование с использованием радиоактивных веществ и изотопов;
- результаты научно-исследовательских и проектных работ, а также фундаментальных поисковых исследований по созданию воо-

ружения и военной техники;

- шифровальная техника, и нормативно-техническая документация на ее производство и использование;
- яды, наркотические средства и психотропные вещества;
- спирт этиловый;
- отходы радиоактивных материалов;
- отходы взрывчатых веществ;
- отходы, содержащие драгоценные и редкоземельные металлы и драгоценные камни;
- лекарственные средства, за исключением лекарственных трав;
- лекарственное сырье, получаемое от северного оленеводства (панты и эндокринное сырье);
- специальные и иные технические средства, предназначенные (разработанные, приспособленные, запрограммированные) для негласного получения информации, нормативно-техническая документация на их производство и использование.

Приведенный перечень утвержден [Указом Президента РФ от 22 февраля 1992 г. № 179 \(ред. от 30.12.2000\) "О видах продукции \(работ, услуг\) и отходов производства, свободная реализация которых запрещена"](#).

Продажа товаров с использованием автоматов также не подпадает под понятие - дистанционная продажа, так как продавец в данном случае заменяет аппарат, который при помощи электронной программы выполняет все действия, обычно оказываемые продавцом лично при продаже товара.

Защита прав потребителя является сферой, в которой законодатель проявляет максимальную заботу о потенциально более слабых субъектах экономических отношений - потребителях. Однако многие потребители зачастую злоупотребляют своими правами. Не зная конкретных законодательных норм в отношении отдельных категорий товаров, они предъявляют необоснованные требования.

2.1. ПЕРЕЧЕНЬ ТОВАРОВ ДЛИТЕЛЬНОГО ПОЛЬЗОВАНИЯ, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ТРЕБОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯ О БЕЗВОЗМЕЗДНОМ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ЕМУ НА ПЕРИОД РЕМОНТА ИЛИ ЗАМЕНЫ АНАЛОГИЧНОГО ТОВАРА

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы и номерные агрегаты к ним, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.

2. Мебель.

3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щетки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и кожными покровами).

4. Электробытовые приборы, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи (бытовые печи СВЧ, электропечи, тостеры, электрокипяильники, электрочайники, электроподогреватели и другие товары).

5. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия.

Приведенный перечень утвержден [Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 \(ред. от 23.12.2016\)](#) "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".

2.2. ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГОГО РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мототранспортные средства, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы;

бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Приведенный перечень утвержден [Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 \(ред. от 23.12.2016\)](#) "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".

3. СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ И ВОССТАНОВЛЕНИЯ НАРУШЕННЫХ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ДИСТАНЦИОННОМ СПОСОБЕ ПРОДАЖИ ТОВАРОВ (РАБОТ, УСЛУГ)

Необходимо иметь в виду, что при защите потребителем его прав, законодательством Российской Федерации может предусматриваться ответственность изготовителя, исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуально-го предпринимателя, импортера.

Убытки, причиненные потребителю в связи с нарушением изготовителем, исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером его прав, подлежат возмещению в полном объеме, кроме случаев, когда законом установлен ограниченный размер ответственности. При этом следует иметь в виду, что убытки возмещаются сверх неустойки (пени), установленной законом или договором, а также что уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают лицо, нарушившее право потребителя, от выполнения в натуре возложенных на него обязательств перед потребителем.

Под убытками в соответствии с [пунктом 2 статьи 15 ГК РФ](#) следует понимать расходы, которые потребитель, чье право нарушено, произвел или должен будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода). Если лицо, нарушившее право потребителя, получило вследствие этого доходы, потребитель вправе требовать возмещения, наряду с другими убытками, упущенной выгоды в размере, не меньшем, чем такие доходы.

При разрешении требования потребителя о предоставлении во временное пользование аналогичного товара следует учитывать, что в соответствии с пунктом 2 статьи 20 Законом постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года N 55 (с учетом внесенных изменений) утвержден [Перечень](#) товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара.

Если потребитель в связи с нарушением продавцом, изготовителем сроков предъявил иное требование, вытекающее из продажи товара с недостатками, неустойка (пеня) за нарушение названных сроков взыскивается до предъявления потребителем нового требования. При этом следует иметь в виду, что в случае просрочки выполнения нового требования также взыскивается неустойка (пеня).

В случае предъявления гражданином требования о признании сделки недействительной применяются положения [Гражданского кодекса](#) Российской Федерации.

При рассмотрении дел о возмещении вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие непредоставления достоверной или полной информации о товаре (работе, услуге), необходимо учитывать, что такой вред подлежит возмещению продавцом (исполнителем, изготовителем либо импортером) в полном объеме независимо от их вины (за исключением случаев, предусмотренных, в частности, [статьями 1098, 1221](#) ГК РФ, [пунктом 5 статьи 14, пунктом 6 статьи 18](#) Закона о защите прав потребителей) и независимо от того, состоял потерпевший с ними в договорных отношениях или нет.

В соответствии со [статьей 1097](#) ГК РФ вред возмещается, если он возник в течение установленного срока годности или срока службы товара (работы, услуги), а если срок годности или срок службы не установлен, в течение десяти лет со дня производства товара (работы, услуги), а также независимо от того, когда был причинен вред, если:

- в нарушение требований закона срок годности или срок службы не установлен;
- потребитель не был предупрежден о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы и возможных последствиях при невыполнении указанных действий либо ему не была предоставлена полная и достоверная информация о товаре (работе, услуге).

При определении разумного срока, в течение которого потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков, необходимо принимать во внимание срок годности товара, сезонность

его использования, потребительские свойства и т.п.

При определении размера подлежащего возмещению вреда, причиненного потребителю полной или частичной утратой либо повреждением материала (вещи), переданного заказчиком исполнителю для выполнения работы, следует учитывать, что установлена обязанность исполнителя возместить двукратную стоимость утраченного или поврежденного материала (вещи), а также понесенные потребителем расходы.

Требования граждан к качеству программного обеспечения, используемого в технически сложном товаре (например, к операционной системе, которая служит для обеспечения его функционирования), должны рассматриваться как требования к качеству товара в целом с учетом его потребительских свойств в соответствии со [статьей 469](#) ГК РФ.

Если потребитель предъявил требование о замене товара с недостатками на товар той же марки (модели, артикула), но такой товар уже снят с производства либо прекращены его поставки и т.п., то обязательство продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения и потребитель вправе предъявить иное из перечисленных в [пункте 1 статьи 18](#) Закона о защите прав потребителей, [статье 503](#) ГК РФ требование. Бремя доказывания невозможности замены товара вследствие обстоятельств, за которые не может отвечать продавец (уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), а также бремя принятия последним всех необходимых мер для выполнения требований потребителя в указанных случаях лежит на продавце (уполномоченной организации или уполномоченном индивидуальном предпринимателе, импортере).

Разрешая споры, связанные с ремонтом товаров в течение гарантийного срока (безвозмездным устранением недостатков), необходимо руководствоваться [главой II](#) Закона о защите прав потребителей.

При рассмотрении споров, связанных с осуществлением безвозмездного устранения недостатков (гарантийного ремонта), следует иметь в виду, что при принятии товара для проведения данного ремонта у продавца (изготовителя, уполномоченной организации

или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) возникает обязательство перед потребителем по безвозмездному хранению этого товара, если иное не предусмотрено Законом о защите прав потребителей.

Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, чека безналичной оплаты услуг либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером).

В подтверждение факта заключения договора и его условий потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания.

При дистанционных способах продажи товаров (заказа работ, услуг), когда используются средства удаленной связи (в частности, такие, как почта, Интернет, телефон), а оплата товара (работ, услуг) осуществляется потребителем посредством электронных или безналичных расчетов, в том числе с использованием банковских карт и (или) иных установленных законом средств платежа, включая электронные средства платежа, факт покупки может быть подтвержден выпиской с банковского счета об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иными документами, подтверждающими перевод денежных средств (например, подтверждением об исполнении распоряжения клиента об осуществлении перевода электронных денежных средств, выдаваемым клиенту оператором электронных денежных средств).

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность компетентного выбора. При этом необходимо учитывать, что по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Информация о товарах (работах, услугах) должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме в объеме. Предоставление данной информации на иностранном языке не может рассматриваться как предоставление необходимой информации.

При дистанционных способах продажи товаров (работ, услуг)

информация должна предоставляться потребителю продавцом (исполнителем) на таких же условиях с учетом технических особенностей определенных носителей.

Следует иметь в виду, что обязанность потребителя по оплате оказанных ему услуг (товаров) считается исполненной с момента передачи им денежной суммы банку, кредитной организации, платежному агенту, банковскому платежному агенту (субагенту) или иной организации, оказывающей в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации платежные услуги населению, в том числе с использованием электронных денежных средств.

Исполнитель (продавец) не вправе отказывать потребителю в исполнении договора из-за ненадлежащих действий по исполнению этого договора посредником.

Применяя законодательство о защите прав потребителей к отношениям, связанным с оказанием туристских услуг, ответственность перед туристом и (или) иным заказчиком за качество исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, заключенному турагентом как от имени туроператора, так и от своего имени, несет туроператор (в том числе за неоказание или ненадлежащее оказание туристам услуг, входящих в туристский продукт, независимо от того, кем должны были оказываться или оказывались эти услуги), если федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не установлено, что ответственность перед туристами несет третье лицо ([статья 9 Федерального закона от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности"](#)).

4. РАБОТА С ПРЕТЕНЗИЯМИ ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛЕ

Права потребителя, покупающего товар через Интернет, особым образом защищены. Связано это с тем, что покупатель не может пощупать товар руками и оценить его качество и особенности до того момента, пока его не купит.

Именно поэтому, покупатель может отказаться от покупки до момента передачи товара интернет - магазином. При этом, покупатель должен возместить продавцу расходы, понесенные в связи с совершением действий по исполнению договора.

К таким действиям может относиться доставка товаров.

Также, потребитель вправе отказаться от товара в течение семи дней после его получения. А в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, то потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

Однако, надо заметить, что данное положение действует только при дистанционной торговле. При покупке товара в обычном магазине, вернуть его можно только в том случае, если в товаре будут обнаружены недостатки. Если же качество товаров в порядке, то его можно только обменять. На обмен товара надлежащего качества в обычных, не виртуальных магазинах, дается 14 дней.

Возврат товара надлежащего качества в интернет-магазин возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

Потребитель не имеет право отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При отказе потребителя от товара продавец должен вернуть ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвра-

ценного товара, не позднее чем через десять дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Покупатель вправе предъявить претензии в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

(Образец)
П Р Е Т Е Н З И Я

*При приобретении товара ненадлежащего качества
дистанционным способом*

«__» _____ 20__ года в Вашей организации дистанционным способом _____
(посредством ознакомления с предложенным описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или посредством средств связи, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора – указать нужное) мной был(а) заказан(а) _____ стоимостью _____ рублей __ копеек. (указать товар) Оплатив _____, я свои обязанности по договору выполнил(а). Однако Вашей организацией был передан товар с нарушениями условий договора о качестве (количестве, таре и др.), а именно (указать недостаток): _____

_____ . В соответствии со ст. 4 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее – Закон РФ) и п. 25 Правил продажи товаров дистанционным способом, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 (далее – Правила), продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору и информации, представленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара. При отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. На основании изложенного, вследствие обнаружения в товаре недостатка

в соответствии с п.п. 28, 29 Правил и ст. 18 Закона РФ требую:_____.

(указать одно своих требований)[1]. В случае необходимости проведения проверки качества (экспертизы) товара, моей собственности, прошу уведомить меня о месте и времени её проведения, поскольку как потребитель и собственник товара имею право участвовать в проверке качества товара (присутствовать при проведении экспертизы).[2] В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, буду требовать компенсации причиненного мне морального вреда, а также возмещения неустойки (основание: ст. ст. 15 , 23 Закона РФ). Предлагаю спор решить в досудебном порядке. Претензию прошу рассмотреть в течение 10 дней с момента получения и сообщить о результатах в письменной форме.

Дата_____

Подпись_____

5. КАК ВЕРНУТЬ ТОВАР, КУПЛЕННЫЙ ДИСТАНЦИОННО

При дистанционном способе продажи товаров договор розничной купли-продажи заключается на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара в каталогах, проспектах, буклетах либо с представленным на фотоснимках или с использованием средств связи, в том числе Интернета, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

Потребитель вправе вернуть продавцу товар, приобретенный дистанционным способом. Если он некачественный, то потребитель имеет те же права, что и при обычной покупке товара ([п. 5 ст. 26.1 Закона N 2300-1](#)).

Для возврата товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

Шаг 1. Убедитесь, что товар отвечает условиям его возврата

Потребитель вправе отказаться от заказанного дистанционно товара ([п. 4 ст. 26.1 Закона N 2300-1](#); [п. 21 Правил N 612](#)):

- в любое время до его передачи;
- в течение семи дней после передачи товара без объяснения причин;
- в течение трех месяцев с момента передачи товара, если в момент его доставки вам не была предоставлена письменная информация о порядке и сроках возврата товара.

В указанные сроки вернуть товар надлежащего качества продавцу можно, если соблюдены следующие условия ([абз. 3, 4 п. 4 ст. 26.1 Закона N 2300-1](#); [абз. 3, 4 п. 21 Правил N 612](#); [п. 43 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17](#)):

1) сохранены товарный вид, потребительские свойства товара, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. В то же время отсутствие такого документа не лишает потребителя возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. В частности,

подтверждающим документом может быть выписка по банковскому счету потребителя, содержащая сведения о получателе платежа, перечисленной сумме и иные сведения, позволяющие идентифицировать покупку;

2) товар не имеет индивидуально-определенных свойств, в силу которых он может быть использован исключительно вами.

Шаг 2. Обратитесь к продавцу для возврата ему товара

В первую очередь ознакомьтесь с информацией о порядке возврата товаров, переданной вам продавцом в момент доставки товара или размещенной на официальном сайте продавца. В составе такой информации часто содержится образец (бланк) заявления о возврате товара, а также указываются способы его представления продавцу, а также способы возврата товара.

При возврате покупателем товара должна быть составлена накладная или акт о возврате товара. Отказ или уклонение продавца от составления накладной или акта не лишают покупателя права требовать возврата уплаченной им суммы ([п. 33 Правил N 612](#)).

Целесообразно при подаче заявления и возврате товара пользоваться способами, которые позволят вам (например, в случае судебного спора) подтвердить обращение к продавцу. Например, это может быть возврат через курьера или пункт самовывоза (выдачи) товара, пересылка отправления по почте с уведомлением о вручении и описью вложения ([пп. "б" п. 10 Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234](#)).

Шаг 3. Получите денежные средства, уплаченные за товар

При возврате товара продавец обязан вернуть вам денежные средства, за исключением расходов продавца на доставку возвращенного вами товара, не позднее 10 дней со дня предъявления указанного требования ([п. 4 ст. 26.1 Закона N 2300-1](#); [п. 21 Правил N 612](#)).

Если возврат суммы, уплаченной покупателем, осуществляется не одновременно с возвратом им товара, указанная сумма возвращается продавцом с согласия покупателя одним из следующих способов ([п. 34 Правил N 612](#)):

- наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;

- почтовым переводом;
- путем перечисления на банковский или иной счет покупателя, указанный покупателем.

Расходы на осуществление возврата суммы, уплаченной покупателем, несет продавец..

Следует учитывать, что оплата товара покупателем путем перевода средств на счет третьего лица, указанного продавцом, не освобождает продавца от обязанности вернуть уплаченную покупателем сумму при возврате им товара ([п. 36 Правил N 612](#)).

Шаг 4. При отказе продавца разрешить вопрос в добровольном порядке обратитесь в суд

Вы вправе подать в суд исковое заявление о взыскании денежных средств, уплаченных за товар надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом. Также вы можете потребовать от продавца компенсации морального вреда ([ст. 15, п. 1 ст. 17 Закона N 2300-1](#)).

Справка. Размер госпошлины

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. ([п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1](#); [пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ](#)).

При удовлетворении судом ваших требований о взыскании денежных средств, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной вам суммы.

При удовлетворении иска суд по вашему ходатайству может полностью или частично взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу.

6. КАК ЗАЩИТИТЬ СЕБЯ ОТ «ДИСТАНЦИОННЫХ» МОШЕННИКОВ

То, что в Интернете существует много обмана ни для кого не секрет, но также не секрет, что зачастую в сети можно купить продукцию, которая намного дешевле или вообще отсутствует в магазинах вашего города, а это значит, что покупать в Интернете можно и выгодно, но важно знать как при этом не потерять свои деньги, связавшись с мошенниками.

Чтобы радость онлайн-покупок не была омрачена получением некачественного товара или потерей денег, рекомендуется обратить внимание на некоторые признаки потенциально опасных интернет - магазинов.

1. Низкая цена. Для привлечения жертв мошенники часто занижают стоимость «товаров» в два-три раза. Посмотрите цену на аналогичные товары в других интернет - магазинах, она не должна отличаться слишком сильно. Не поддавайтесь на заманчивые слова «акция», «количество ограничено», «спешите купить», «реализация таможенного конфиската» и т.п.

2. Требование предоплаты. Если продавец предлагает перечислить предоплату за товар, особенно с использованием анонимных платежных систем, электронных денег или банковского перевода на имя частного лица, нужно понимать, что данная сделка является опасной. Помните о том, что при переводе денег в счет предоплаты вы не имеете никаких гарантий их возврата или получения товара. Если вы решили совершить покупку по предоплате, проверьте рейтинги продавца в платежных системах.

3. Отсутствие возможности курьерской доставки и самовывоза товара. Данные факторы вынуждают покупателей пользоваться для доставки товара услугами транспортных компаний и, соответственно, вносить предоплату. Выбирая из нескольких магазинов, следует отдать предпочтение тому, в котором есть возможность забрать товар самостоятельно. Злоумышленники могут предоставить поддельные квитанции об отправке товара транспортной компанией.

4. Отсутствие контактной информации и сведений о продавце. Если на сайте отсутствуют официальные сведения об организации, а контакты представлены лишь формой обратной связи и мобильным телефоном, такой магазин может оказаться фиктивным.

Внимательно изучите сведения о продавце. Если на сайте указан адрес магазина, проверьте, действительно ли магазин существует. Очень часто злоумышленники указывают несуществующие адреса, либо по данным адресам располагаются совсем другие организации. Проверьте отзывы о магазине в открытых интернет - рейтингах, пролистайте отзывы как можно дальше, злоумышленники могут прятать негативные отзывы за десятками фальшивых положительных оценок.

5. Отсутствие у продавца или магазина «истории». Если интернет - магазин или учетная запись продавца зарегистрированы несколько дней назад, сделка с ними может быть опасной. Создание сайта – дело нескольких часов, изменение его названия и переезд на другой адрес – дело нескольких минут.

6. Неточности или несоответствия в описании товаров. Если в описании товара присутствуют явные несоответствия, следует осторожно отнестись к подобному объявлению. Внимательно прочитайте описание товара и сравните его с описаниями на других интернет - ресурсах.

7. Излишняя настойчивость продавцов и менеджеров. Если в процессе совершения покупки менеджер магазина начинает торопить вас с заказом и оплатой товара, убеждая в том, что если не заказать его сейчас, то цена изменится, или товар будет снят с продажи, не поддавайтесь на уговоры и трезво оценивайте свои действия.

Злоумышленники часто используют временной фактор для того, чтобы не дать жертве оценить все нюансы сделки. Тщательно проверяйте платежную информацию и при наличии любых сомнений откладывайте сделку.

8. Подтверждение личности продавца путем направления отсканированного изображения паспорта. Ожидая перевода денег, продавцы в социальных сетях часто направляют изображение своего паспорта покупателю с целью подкупить его доверие.

При современном развитии техники изготовить изображение паспорта на компьютере не представляет никакого труда. Данное изображение никаким образом не может подтверждать личность лица, направившего его вам. Если интернет - магазин или объявление соответствуют хотя бы одному из указанных признаков, это серьезный повод задуматься о целесообразности совершения сделки. Если под их описание подходят два или более признака, мы

настоятельно рекомендуем вам воздержаться от сделок с данным продавцом или магазином.

Следует сказать, что статистика неумолима: мошенничество - один из наименее часто раскрываемых видов преступлений, а уж если такое преступление совершено с помощью компьютерных технологий и всемирной паутины Интернет - тем более.

Поэтому для того, чтобы не стать жертвой мошенников, промышляющих в сети под видом продавцов товаров, необходимо быть всегда начеку и помнить правила безопасного совершения покупок дистанционным способом.

Конечно, в случае, если вы стали жертвой мошенников, уже не обойтись без обращения в правоохранительные органы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Сегодня нам сложно представить жизнь без возможности что-то заказать или купить в Интернете. Но у онлайн-продаж, кроме безусловных плюсов, имеются и недостатки. Для продавца, в частности, существуют риски отказа покупателя от товара (например, из-за несоответствия заявленным характеристикам), вероятность задержки сроков поставки товаров (более присуща мелким продавцам, работающим по заказу и не имеющим ассортиментных товарных запасов); нельзя списывать со счетов и угрозы хакерских атак.

Одновременно эти риски проецируются и на покупателя (несоответствие реальных характеристик товара заявленным в описании, возможное увеличение сроков ожидания товара). Покупатель может столкнуться с требованием внесения предварительной оплаты товара (полной или частичной), что, учитывая обезличенность такого способа торговли, не исключает потерь от мошеннических действий недобросовестных продавцов; риск несанкционированного распространения личной информации, переданной продавцу при оформлении заказа по каналам связи. Здесь же отметим и сложность возврата товара в случае желания отказаться от покупки. Кроме этого, стоимость заказа может неприятно измениться из-за необходимости дополнительно оплатить почтовые расходы или услуги доставки (особенно небольших заказов).

Не смотря на то, что торговля через Интернет мало похожа на розничную продажу в стационарных магазинах или даже передвижных торговых точках, принципы купли-продажи товаров везде одинаковы. Права потребителей одинаково защищены, а продавцы обязаны соблюдать все установленные законом требования: заключать необходимые договоры, предоставлять необходимую информацию, вести бухгалтерский учет, платить налоги, отвечать за качество товаров и, при необходимости, компенсировать понесенные покупателем убытки.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные документы

1. Об общих подходах к проведению государствами - членами Евразийского экономического союза согласованной политики в сфере защиты прав потребителей при реализации товаров (работ, услуг) дистанционным способом [Электронный ресурс] : рекомендация Коллегии Евразийской экономической комиссии от 21.11.2017 N 27 // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_283378/. - Загл. с экрана.
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 N 51-ФЗ (ред. от 29.12.2017) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/. - Загл. с экрана.
3. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 05.12.2017) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_76306/. - Загл. с экрана.
4. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть третья) от 26.11.2001 N 146-ФЗ (ред. от 28.03.2017) [Электронный ресурс] // КонсультантПлюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34154/. - Загл. с экрана.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая) от 18.12.2006 N 230-ФЗ (ред. от 01.07.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_64629/. - Загл. с экрана.
6. Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 05.08.2000 N 117-ФЗ (ред. от 29.12.2017) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_117000/.

www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28165/. - Загл. с экрана.

7. О защите прав потребителей [Электронный ресурс] : закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/. - Загл. с экрана.

8. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Электронный ресурс] : федер. закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 28.12.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018) // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/. - Загл. с экрана.

9. О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию [Электронный ресурс] : федер. закон от 29.12.2010 N 436-ФЗ (ред. от 01.05.2017) // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_108808/. - Загл. с экрана.

10. О национальной платежной системе [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.06.2011 N 161-ФЗ (ред. от 18.07.2017) // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_115625/. - Загл. с экрана.

11. Об информации, информационных технологиях и о защите информации [Электронный ресурс] : федер. закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 25.11.2017) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018) // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_61798/. - Загл. с экрана.

12. О видах продукции (работ, услуг) и отходов производства, свободная реализация которых запрещена [Электронный ресурс] : указ Президентом РФ от 22.02.1992 N 179 (ред. от 30.12.2000) // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_345/. - Загл. с экрана.

13. Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распростра-

няется 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 [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 23.12.2016) // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17579/. - Загл. с экрана.

14. Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 27.09.2007 N 612 (ред. от 04.10.2012) // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_71418/. - Загл. с экрана.

15. О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам продажи товаров и оказания услуг [Электронный ресурс] : постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007 // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_136247/. - Загл. с экрана.

16. О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей [Электронный ресурс] : постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17 // Консультант Плюс : справ. правовая система. - Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_131885/. - Загл. с экрана.

17. Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года [Текст] : распоряжение Правительства РФ от 28.08.2017 N 1837-р // Собр. законодательства РФ. - 2017. - N 37. - Ст. 5543.

18. Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи [Электронный ресурс] : приказ Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234 (Зарегистрировано в Минюсте России 26.12.2014 N 35442) // Гарант : информ.-правовой портал. - Режим доступа: <http://>

Книги и статьи из периодических изданий

1. Васильева Ю. В Правовое регулирование дистанционной работы: проблемы теории и практики: монография / Ю. В. Васильева, С. В. Шуралева, Е. А. Браун. - Пермь: ПГНИУ, 2016. - 128 с
2. Петровский, С. В. Интернет-услуги в правовом поле России [Текст] / С.В. Петровский. - М. : Издат.сервис ; Ростов-на-Дону : Феникс, 2003. - 272 с.
3. Пластинина, Н. В. Дистанционные покупки [Текст] : порядок приобретения товаров и юридическая защита потребителей / Н. В. Пластинина. - 2-е изд. - Москва : Дашков и К°, 2017. - 156, [1] с.
4. Правила оказания услуг в Российской Федерации [Текст] : защита прав потребителей, сертификация, порядок предоставления разл. видов услуг, образцы документов : для организаций (предпринимателей), оказывающих услуги, и потребителей. - Москва : Современ. экономика и право ; Юрайт-М, 2001. - 375 с.
5. Ремчуков, С. Проблемы мобильных" расчетов [Текст] // Информационный бюллетень "Экспресс-бухгалтерия" : электрон. журн. - 2017. - N 7. - С. 27 - 28.
6. Тарасенкова А.Н. Интернет: правовые аспекты безопасного использования. Москва : Редакция "Российской газеты", 2017. - Вып. 2. - 160 с.
7. Шейнов, В. П. Искусство торговли: эффективная продажа товаров и услуг [Текст] : [психол. приемы и рекомендации] / В. П. Шейнов. - Москва : АСТ ; Минск : Харвест, 2006. - 414, [1] с.

