Потребительские права в цифровую эпоху

Ежегодно 15 марта международная общественность отмечает Всемирный день прав потребителей. В 2018 году Всемирный день прав потребителей пройдет под девизом «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными» («Making digital marketplaces fairer»). На сегодняшний день в связи с глобальным развитием электронной коммерции в сети «Интернет», потребители сталкиваются с большим количеством проблем при совершении дистанционных покупок.

В качестве основной меры по недопущению нарушения  прав и законных интересов в данном секторе потребительского рынка,  выступает, прежде всего, информированность потребителя об основных нормативно-правовых актов, регулирующих данные правоотношения.

В настоящий момент основными нормативными документами являются: Гражданский Кодекс РФ; Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 01.05.2017); Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 (ред. от 04.10.2012); Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 51303-2013 «Торговля. Термины и определения» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 августа 2013 г. № 582-ст).

На основании вышеуказанных нормативных документов можно выделить следующие пункты, которые необходимо знать каждому покупателю в Интернете:

1. Для совершения покупки через Интернет желательно составить договор. Как правило, продавец имеет стандартный шаблон договора, по которому работает с покупателями. Однако, никто не запрещает вам использовать свой шаблон договора. Это не обязательное требование, но в тоже время дополнительная гарантия.

2. Покупатель должен быть осведомлен о фактическом адресе продавца, цене товара, оплате и сроке, в течение которого действует предложение о покупке.

3. Перед совершением покупки потребитель должен получить исчерпывающую информацию о товаре (ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей): буклеты, фото, видео, другие источники.

4. В момент получения товара продавцом должна быть предоставлена в письменном виде информация о характеристиках товара, сроках его возврата, а также гарантийный талон (п. 3. ст. 26.1 закона о защите прав потребителей).

5. Покупатель имеет право отказаться от совершения покупки до передачи товара (п. 4. ст. 26.1 закона о защите прав потребителей). Если же товар уже получен, потребитель может отказаться от него в течение семи дней. Если в момент получения товара в упаковке не было информации в письменном виде о порядке и сроках возврата, покупатель может вернуть товар в течение 90 дней с даты его получения. Если товар не соответствует индивидуально-потребительским свойствам покупателя, он может отказаться от него. В данном случае продавец в течение 10-ти дней с момента требования обязан вернуть оплату. При этом возврату подлежит стоимость товара, за исключением затрат на доставку.

6. Для возврата товара продавцу он должен соответствовать изначальным характеристикам, то есть сохранить товарный вид и свойства на момент возврата.

7. Отказаться невозможно только от одного вида товара, который сделан под заказ, по вашим индивидуальным параметрам, например, пошив одежды, обуви или с персональной дарственной надписью.

8. Если причиной возврата товара служит претензия к его свойствам, продавец вправе заказать проведение экспертизы качества. Если он будет настаивать на этой мере, срок обмена увеличивается и будет равным 20 дням (п. 1 ст. 21 закона о защите прав потребителей). Как правило, экспертиза проводится за счет продавца. Так как именно он оспаривает тот факт, что товар не соответствует первоначальным характеристикам. Если результат экспертизы не удовлетворяет покупателя, он имеет право оспорить это решение в суде, предоставив вывод других квалификационных структур.

9. Если продавец имеет определенные задержки с заменой, согласно  п.1 ст. 21 закона о защите прав потребителей, он обязан предоставить вам другой товар во временное пользование. С момента обращения у продавца есть 3 дня для предоставления замены. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

10. Прежде, чем действовать, нужно знать, как вернуть деньги за товар, который не подошел. В ст. 23 закона о защите прав потребителей говорится о том, что за каждый день просрочки продавец заплатит 1% от общей стоимости товара в случае, если не вернут в установленном порядке оплату за несоответствующий вашим требованиям товар. Если товар нужно обменять, например, не подошел размер или выявлен дефект, его можно вернуть в течение двух недель для обмена.

11. Многие магазины указывают, что товар не принимается к возврату в случае, если нарушена упаковка. Но такое требование не может считаться правомерным, ведь без нарушения упаковки невозможно проверить исправность товара.

12. В настоящий момент большой спектр товаров и услуг можно оплатить с помощью электронных денег. Безусловно, у электронных платежей очень много плюсов: простота использования, высокая скорость совершения платежей, отсутствие необходимости всегда носить деньги и банковскую карту с собой. Но иногда у пользователей возникают и проблемы, а именно: не прошел платеж, неправильно указал номер электронного кошелька и многие другие. Поэтому для обеспечения безопасности своих электронных денег очень важно пользоваться лицензионными антивирусами, осторожно пользоваться сетями в общем доступе, не вводить пароли на чужих компьютерах, не записывать и не хранить пароли офлайн. Рекомендуется иметь отдельную (возможно виртуальную) карту для оплаты покупок в интернете, переводить туда только фиксированную определенную сумму для оплаты текущих покупок, а также настроить SMS-пароли вместо постоянного пароля. В этом случае кража пароля фактически исключена, так как он действителен только на одну операцию.