

## **Защита прав потребителей при дистанционном приобретении товаров**

*Василенко Татьяна Евгеньевна*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема*

*студент*

### **Аннотация**

В современном мире, в эпоху информационных технологий потребитель предпочитает делать покупки дистанционным способом. В таком варианте покупки большое количество плюсов, это ассортимент, цена, экономия времени и другие. Каждый день список интернет-магазинов увеличивается с высокой скоростью. Появляются как специализированные магазины так и магазины где собраны все виды товаров. Данная статья посвящена раскрытию проблемных сторон при покупке товаров удаленным или дистанционным способом, в том числе через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет».

**Ключевые слова:** защита прав потребителя, потребитель, продавец, дистанционный способ, интернет.

## **Protection of consumer rights in the remote purchase of goods**

*Vasilenko Tatiana Evgenievna*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University*

*Student*

### **Abstract**

In the modern world, in the era of information technology, the consumer prefers to shop remotely. This type of purchase has a large number of advantages, such as assortment, price, time saving and others. Every day the list of online stores is growing at a high rate. Both specialized stores and stores where all types of goods are collected. This article is devoted to the disclosure of problematic parties when purchasing goods remotely or remotely, including through the information and telecommunications network "Internet".

**Keywords:** consumer protection, consumer, seller, remote mode, internet.

В настоящий момент потребитель, который приобретает товар дистанционно находится в положении, когда его легко обмануть. Не все интернет-магазины действуют в рамках Закона о защите прав потребителя [3], Гражданского кодекса Российской Федерации [1], Постановления об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими

свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации [4]. В информационно развитое время каждый день вырастает количество продаж дистанционным способом. Продажа товара происходит посредством не только официальных интернет-магазинов, но и в социальных сетях. Вышеуказанные страницы официально не зарегистрированы, соответственно нет фирменного названия, у них нет адреса, нет возможности предоставления чека, не заключается договор розничной купли-продажи, нет ознакомления потребителя с офертой, не всегда размещенная информация о товаре является достоверной.

Потребитель имеет право получать полную и достоверную информацию о товаре, имеет право отстаивать свои интересы в административном и судебном порядке. Одной из задач, на наш взгляд, является необходимость применения эффективных методов защиты прав потребителей в сфере дистанционной продажи товаров и услуг.

В статье мы рассмотрим аспекты, которыми регулируются отношения при дистанционной покупке, и сделаем выводы, на основании которых будут обозначены перспективы развития правоотношений при приобретении товаров в интернет-магазинах.

Продажа товаров удаленным или дистанционным способом, в том числе через информационно – телекоммуникационной сеть «Интернет», на территории Российской Федерации регламентируется следующими положениями: Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ) [1], Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон «О защите прав потребителей», Закон) [3], Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» [4].

Покупки через интернет уверенно вошли в жизнь потребителя. По статистике Роспотребнадзора мы видим, что более 75 % потребителей не реже одного раза в месяц приобретают товары дистанционно [8]. Посредством интернета потребитель может выбрать товар или услугу из широко ассортимента, предоставленного на рынке Интернет-магазинов, с необходимыми покупателю критериями.

Первоначально необходимо понять, что же такое «покупка через интернет». Некоторые авторы, в том числе В. В. Шелихов и О. О. Громова уверены, что это «одна из форм розничной продажи товаров с помощью их рассылки и доставки по заказам, которые формируются индивидуально от

покупателя» [7]. О. С. Варткиная считает, что данной формой торговли можно назвать любую торговлю, когда покупатель не самостоятельно забирает товар, а он должен быть ему доставлен в указанное место» [6]. Следующим этапом необходимо понять что подразумевается под понятием «интернет-магазин». Данное определение есть в п. 57 ГОСТа Р 51303-2013 «Интернет-магазин — это демонстрация товаров на интернет-ресурсах, прием заказов на них, продажа и организация доставки покупателю, например, в пункт самовывоза» [2].

При анализе статистических данных, которые были получены при изучении торговли через Интернет исследовательским агентством DataInsight и его партнерами мы видим значимость продажи товаров в сети Интернет. В связи с развитием информационных технологий, данный вид продаж с каждым годом набирает большую популярность. Популярность повышается за счет большого выбора товаров, более низких цен, доставки товаров на дом, а также экономии времени. Особое значение и популярность дистанционной торговли объясняется большой территорией Российской Федерации и низкой плотностью населения, что не позволяет удовлетворить растущий спрос потребителей на определенные категории товаров посредством традиционной розничной торговли [9]. Сегодня большим скачком для развития дистанционной торговли также послужили карантинные меры по COVID-19.

Объем продаж товаров в сети Интернет на территории Российской Федерации за 2020 год составил около 2,5 трлн рублей. В продажах учитываются только физические товары, которые российские ритейлеры отгрузили покупателям. На самом деле, объем рынка онлайн-продаж в России намного больше. Если включить в статистику продажу билетов на поезд, продажу других туристических услуг, игровой контент, лотереи и другие виртуальные товары, цифры сильно увеличатся.

Сегодня не малое количество жалоб поступает относительно товаров, приобретённых дистанционным способом. В связи с этим в рамках данной статьи будут разьяснены особенности защита прав потребителей при вышеуказанном виде покупок.

В первую очередь продавец должен предоставлять информацию о свойствах товара, о месте изготовления товара, об адресе продавца и о полном официальном наименовании продавца, об условиях приобретения товаров и о его цене и др. на основании п. 2 статьи 26.1. «Дистанционный способ продажи товара» Закона о защите прав потребителя [3].

Потребитель в свою очередь должен помнить, что организация обязана предоставлять покупателю всю необходимую информацию о товаре на основании ст. 10 «Информация о товарах (работах, услугах)» Закона о защите прав потребителя [3].

Все чаще встречаются случаи, когда потребитель приобрел товар через интернет, а он не соответствует описанию, предоставленному на сайте интернет-магазина. В такой ситуации потребитель имеет полное право отказаться от товара в течение семи дней после покупки.

Также потребитель имеет право отказаться от заказанного товара в любое время до момента передачи товара. В этом случае необходимо руководствоваться нормами Закона о защите прав потребителей. Продавец не имеет права отказать в возврате, не имеет значения оформлен ли заказ, передан ли он в службу доставки или существуют какие-либо другие причины.

В случае, когда информация о порядке и сроках возврата товара в письменной форме не была предоставлена в момент доставки товара, то потребитель имеет право отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его получения [3].

Необходимо фиксировать факт обращения об отказе товара. Обращение фиксируется в письменной форме и направляется с помощью Почты России или курьерской службой в адрес интернет-продавца, но обязательно с описью вложения. Для более быстрого получения обращения продавцом направляется отсканированное обращение по адресу электронной почты интернет-магазина.

Возврат товара возможен при соблюдении определенных условий (абз. 3, 4 п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей; абз. 3, 4 п. 21 Правил) [3]. Одним из основных является сохранение товарного вида купленной вещи, в том числе упаковки, этикеток и других элементов, переданных покупателю продавцом.

При возврате требуется чек. В случае если чек был утерян, то потребитель имеет право доказать факт приобретения товара. По ситуации, когда чек покупатель предъявить не может, Верховного Суда РФ разъясняет: подтверждающим документом может быть выписка по банковскому счету покупателя, если оплата производилась безналичным способом. Также в подтверждение факта оплаты потребитель вправе ссылаться на свидетельские показания (п. 43 Постановление Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей»).[10]

Но существуют товары, от которых потребитель не в праве отказаться или вернуть их. К такому списку относятся товары, которые обладают индивидуально-определенными свойствами [3]. Например, именная футболка или брелок с регистрационным номером автомобиля, либо встроенная мебель по индивидуальным размерам.

В случае приобретения товара ненадлежащего качества потребитель законодательно может потребовать от продавца следующих действий:

- безвозмездного устранения недостатка товара;
- возмещения расходов покупателя на устранение недостатков;
- уменьшения цены покупки;
- замены товара на аналогичный.

В случае, если покупка уже оплачена, а покупатель решил отказаться от купленного им товара, то продавец должен вернуть денежные средства, которые были оплачены потребителем за товар. Возврат производится в

течении десяти дней после решения потребителя о возврате ему денежных средств.

Покупатель не обязан осуществлять доставку товара продавцу своими силами. Но потребитель должен помнить, что расходы на доставку товара от покупателя к продавцу возмещаться не будут.

В случае отказа от товара надлежащего качества в момент получения потребителю придется возместить продавцу расходы на обратную доставку товара.

Не возмещать расходы потребитель может только в том случае, если у потребителя и продавца определена договоренность о самостоятельном возврате купленного товара в место расположения продавца [3].

В случае, когда покупатель не нарушил законодательно установленные правила возврата товара он может обратиться в суд с исковым заявлением о предъявляемых требованиях:

- возврат денежных средств (абз. 6 ст. 18 Закона о защите прав потребителей)[3];

- возмещение расходов на оплату услуг представителя, почтовых и иных судебных расходов (ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ [3]; п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21 января 2016 г. № 1 [10]);

- компенсацию морального вреда (ст. 15, п. 1 ст. 17 Закона о защите прав потребителей [3]);

- взыскание неустойки (п. 1 ст. 23 Закона о защите прав потребителей [3]);

- взыскание штрафа в размере 50% от присужденной суммы (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей[4]; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. № 17 [10]).

В случае, когда сумма искового требования не превышает 100 тыс. руб., то стоит обратиться в мировой суд. Если же сумма больше 100 тыс. руб., то необходимо обращаться в районный суд (п. 5 ч. 1 ст. 23, ст. 24 ГПК РФ).

В соответствии с пунктом 2 статьи 17 Закона «О защите прав потребителей»: иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: фактического нахождения организации, жительства или пребывания истца, исполнения или заключения договора [3].

Потребитель в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах освобождается от уплаты государственной пошлины за рассмотрение иска, если сумма требований не превышает 1 млн. руб. (п. 3 ст. 17 Закона о защите прав потребителей; подп. 4 п. 2 и 3 ст. 333.36 НК РФ).

Для того чтобы не быть обманутым потребитель должен ответственно относиться к выбору интернет-магазина и помнить о важных показателях, характеризующих «честный» магазин.

На наш взгляд для того, чтобы количество официально зарегистрированных интернет-магазинов росло, а нелегальных продавцов в

свою очередь становилось меньше необходимо упростить процесс регистрации данного вида продавцов. При обнаружении незаконно торгующих посредством интернета применять для них отдельный размер штрафа в размерах от 10 000 до 30 000 рублей. Это необходимо в связи с тем, что работа интернет-магазина без регистрации может попасть под «незаконное предпринимательство» только в том случае, если доход составляет более 1 млн рублей, в этом случае положен штраф от 300 тысяч рублей. В случаях работы через социальную сеть небольшого интернет-магазина, с систематическими продажами, продавцу грозит маленький размер штрафа от 500 до 2000 рублей.

Потребитель должен помнить, что у него есть возможность обратиться за консультацией в Единый консультационный центр Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по телефону 8-800-555-49-43 (звонок бесплатный). «Центр функционирует в круглосуточном режиме без выходных дней на русском и английском языках. Единый консультационный центр предназначен для оказания консультативной помощи гражданам и юридическим лицам по вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей» [8].

### **Библиографический список**

1. Закон Российской Федерации «Гражданский кодекс Российской Федерации» от 30 ноября 1994 г. № 51-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 1994 г. № 32. Ст. 3301 с изм. и допол. в ред. от 09.03.2021
2. ГОСТ Р 51303-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Торговля. Термины и определения: утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 августа 2013 г. № 582-ст: дата введения 01.04.2014
3. Закон Российской Федерации "Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации" от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2002 г. № 46. Ст. 4532 с изм. и допол. в ред. от 02.03.2021
4. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителя" от 7 февраля 1992 № 2300-1 // Собрание законодательства Российской Федерации. 1996 г. № 3. Ст. 140 с изм. и допол. в ред. от 22.12.2020
5. Акт правительства Российской Федерации «Налоговый кодекс Российской Федерации (часть вторая)» от 05 августа 2000 г. № 117-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. 2000 г. № 32. Ст. 3340 с изм. и допол. в ред. от 17.02.2021
6. Акт правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего

- этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» от 31 декабря 2020 г. № 2463 // Собрание законодательства Российской Федерации. 2021 г. - № 3. Ст. 593 с изм. и допол. в ред. от 31.12.2020
7. Варткинаян О.С. Правовые проблемы заключения и исполнения договоров дистанционной купли-продажи // Молодой ученый. 2019. №12. С. 157-159
  8. Коробицын Д.О. Особенности коммерческой деятельности в сфере интернета // Современные аспекты экономики. 2020. № 4 (272). С. 120-123
  9. Шайдуллина В.К. Правовое регулирование функционирования товарных агрегаторов в сети «Интернет» // Право и политика. - 2020. - № 8. С. 58- 66
  10. Шелихов В.В., Громова О.О. Дистанционная торговля в России: история, развитие, статистика. М.: Амалданик, 2014. 91 с.
  11. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека URL: <https://www.rospotrebnadzor.ru/> (дата обращения: 25.03.2021)
  12. DataInsight URL: <https://www.datainsight.ru/> (дата обращения: 25.03.2021)
  13. Верховный суд Российской Федерации URL: <https://sudact.ru/> (дата обращения: 25.03.2021).