

Важные аспекты защиты прав потребителей при приобретении товаров дистанционным способом

Приобретение товаров дистанционным способом, в частности с использованием сети Интернет, в настоящее время является одним из наиболее распространенных видов покупок.

Вместе с тем наряду с удобством и простотой такой способ несет в себе существенные риски для потребителя, выражающиеся как в высокой вероятности приобретения товара, не отвечающего заявленным потребительским свойствам, так и в существующей опасности стать жертвой мошеннических действий со стороны злоумышленников, результатом чего может стать хищение денежных средств потребителя, уплаченных за товар, который фактически ему в итоге не передаётся.

Последующая защита и восстановление нарушенных прав потребителя, как правило, осложняется удаленностью местонахождения продавца, а также возможными проблемами при его идентификации.

Вопросы, связанные с куплей-продажей товаров дистанционным способом, регламентируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Правилами продажи товаров дистанционным способом, утверждёнными Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612.

Основными правами потребителя при приобретении товаров дистанционным способом являются:

- право отказа от товара в любое время до его передачи, а после передачи – в течение семи дней, при этом потребитель не обязан указывать причины своего отказа;
- право отказа от товара в течение трёх месяцев с момента передачи товара, в случае если в момент доставки товара до потребителя в письменной форме не доведена информация о порядке и сроке возврата товара ненадлежащего качества.

При этом следует помнить, что при возврате покупки потребитель обязан сохранить товарный вид товара, его потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки, либо иные доказательства приобретения товара у соответствующего продавца.

При возврате товара продавец обязан не позднее чем в десятидневный срок вернуть потребителю уплаченную сумму за исключением расходов продавца на доставку товара, которые он должен подтвердить документально.