Автор: Гаврин О.С.
01.12.2020 13:56 -

О правовых аспектах защиты прав потребителей, участвующих в акциях распродаж в Интернете – «Всемирный день шопинга».

Всемирный день шопинга отмечается 11 ноября и не является традиционным праздником. Это п раздник новый, изобретен искусственно в Китае – маркетологами интернет-гиганта мировой торговли Alibaba Group (владеет такими популярными интернет-маркетами, как Aliexpress, Taobao, Tmall). По сути, это и не праздник вовсе, а аналог всем известных мировых распродаж – Черной пятницы и Киберпонедельника.
Он появился из-за огромных скидок, предоставляемых китайскими интернет-площадками. Популяризации и широкомасштабному отмечанию этого праздника способствует большое количество интернет-магазинов.

В связи с проводимой акцией распродаж в Интернете, связанной с проведением Всемирного дня шопинга, Управление Роспортебнадзора по Нижегородской области обращает внимание потребителей на ряд **ключевых особенностей** продажи товаров через Интернет.

Продавец обязан:

- передать потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен. 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.

- передать товар покупателю в **порядке и сроки**, которые установлены в договоре. Если товар оплачен, но продавец тянет с отгрузкой или доставкой товара, то потребитель вправе потребовать уплаты ему
за каждый день просрочки
неустойки (пени) в
размере 0,5%
суммы от предварительной оплаты товара.

- четко сформулировать **условия** и **цену** приобретения товара по акции. Только если продавец правильно и доходчиво донесет информацию до покупателя, между ними не возникнет никаких конфликтных ситуаций.

-предложить покупателю **услуги по доставке** товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки с указанием используемого способа доставки и вида транспорта.

Не допускается навязывание дополнительных товаров и услуг. Проверка качества и консультирование по выбору товара вообще **не могут являться дополнительными услугами** , поскольку входят в обязанности продавца. Если потребителю предлагается застраховать товар или расширить гарантию следует учитывать, что гарантийный срок, заявленный изготовителем не может быть уменьшен и должен быть раскрыт продавцом до заключения договора. Зачастую так называемые «программы страхования» или иной «защиты покупателя» дублируют в себе обязанности, которые продавец или изготовитель должны выполнять в силу закона (обмен товара или его ремонт).

От товара, купленного в Интернет-магазине, в том числе, в рамках акции, потребитель вправе **отказаться в любое время** до его передачи потребителю продавцом либо уполномоченным им лицом, а после передачи товара -
в течение семи дней
(если в отношении приобретенного товара сохранен его товарный вид, потребительские свойства).

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.

Если товар, приобретенный в Интернете, оказался **ненадлежащего качества**, то в этом случае потребитель в отношении товара с недостатками в целях защиты своих прав имеет все те же права, что и при «традиционной» (офлайн) торговле. Статьи 18-24 Закона «О защите прав потребителей» предусматривают возможность
замены
товара на новый,
перерасчета

стоимости, а также **возврата** продавцу товара с недостатками.

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает дополнительную защиту потребителей при покупке товаров (и заказе услуг) через так называемые сайты (приложения) владельцев **агрегаторов** информации о товарах (услугах). К ним относятся такие информационные ресурсы, на которых потребитель имеет возможность получить информацию о товаре (услуге), оформить заказ и оплатить его. Важной особенностью таких ресурсов является их ответственность за достоверность информации о фактическом продавце (исполнителе).

На владельцев **агрегаторов** возлагается **ответственность** за убытки потребителя из-за недостоверных сведений о товаре либо продавце. При этом в Законе «О защите прав потребителей» названы случаи их **освобождения** от ответственности. Например, если владелец агрегатора не изменял информацию о товаре (услуге), то требование потребителя о возмещении ему убытков, причиненных продажей товара (или оказания услуги) на основе неполной или недостоверной информации должно адресоваться напрямую продавцу (исполнителю услуги).

Законом «О защите прав потребителей» установлены случаи, в которых владелец агрегатора по требованию потребителя обязан **вернуть сумму предварительной оплаты** товара (услуги). В частности, это ситуации, когда **товар не доставлен** (услуга не оказана) в срок и потребитель в связи с этим направил продавцу (исполнителю) уведомление об отказе от них и сообщил об этом владельцу агрегатора. В возврате такой предоплаты может быть отказано потребителю, если продавец предоставит подтверждение о передаче товара потребителю.

Советы потребителям:

1. Проверьте цену на товар со скидкой у других продавцов. Если товар неожиданно «подорожал» перед акцией и со скидкой стоит столько же, сколько и раньше привлечь к ответственности продавца (многие из которых находятся за рубежом) будет невозможно.

2. Слишком низкая цена может свидетельствовать о продаже фальсифицированного или контрафактного товара. Попробуйте запросить у продавца сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя.

3. Обратите внимание на стоимость доставки товара до его оплаты. Большая скидка на товар может быть достигнута за счет дорогой доставки.

4. Убедитесь, что продавец не прячет информацию о себе. На сайте (в приложении) должно быть указано фирменное наименование (наименование) продавца, место его нахождения (адрес), режим работы, ОГРН для юрлиц, фамилия, имя, отчество (если имеется) и ОГРНИП для индивидуальных предпринимателей.

5. Если Вы покупаете товар на сайте владельца агрегатора информации о товарах (услугах), то в случае, если товар не будет доставлен в срок Вы можете заявить требование о возврате денег такому посреднику (агрегатору). Возврат произойдет в течение десяти календарных дней со дня предъявления потребителем такого требования.

6. При покупке товара выясните, в какие сроки он должен быть доставлен. Продавец обязан согласовать с покупателем сроки передачи товара покупателю.

7. Опасайтесь фишинговых сайтов и ресурсов, основной целью которых является не продажа товаров со скидками, а сбор Ваших персональных данных, а также сведений о платежных картах и паролях к операциям при дистанционном банковском обслуживании.

Памятки , видеоматериалы и ответы на вопросы , образцы претензий, исковых заявлений по различным ситуациям (размещены на Государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей);