

## **Что нужно знать при покупке товаров дистанционным способом?**

Покупка товаров «через Интернет» в последнее время становится все более актуальной, а в период введенных ограничений, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции, дистанционная торговля еще больше набирает обороты.

Однако, стоит отметить, что одновременно с популярностью интернет торговли, растет и количество недобросовестных организаций в данной сфере.

Такой вывод мы делаем исходя из анализа обращений в Консультационный пункт потребителей, которые озвучивают различные ситуации и схемы торговли.

С учетом положений ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей к дистанционному способу продажи товаров можно отнести заказ товаров в магазине, но по каталогу, покупку товаров в «магазине на диване» (оферта, размещаемая в средствах связи – телевидение, радио и др.), а также приобретение товаров с использованием различных сайтов в сети Интернет.

Предлагаем более подробно рассмотреть именно последний способ торговли, так как по данному вопросу чаще всего в Консультационный пункт поступают жалобы от потребителей. При этом, граждане рассказывают следующее.

Заказ товаров происходит на сайте путем заполнения предложенной формы. Письмо направляется в адрес потребителя в основном по почте с наложенным платежом, который предполагает сначала оплату отправления и только потом получение посылки. Таким образом, покупатель лишен возможности оценить содержимое посылки до ее оплаты. В итоге, граждане, заказывая, к примеру, бытовую технику, детские игрушки, одежду и др., получают «сюрприз». При вскрытии посылки они обнаруживали массу ненужных вещей, да еще и с «довеском» (мешок с песком, ворох бумаги и т.д.).

### **Какие проблемы могут возникнуть при разрешении ситуации?**

1. Отсутствие доказательственной базы, подтверждающей факт заказа конкретного товара (письменный договор, накладная, бланк заказа и т.п.). Это связано с тем, что заказ оформляется на сайте продавца, и не всегда впоследствии потребитель имеет доступ к заполняемой форме.

2. Отсутствие доказательств того, что в посылку была вложена вещь, несоответствующая заказанному описанию товара. Как правило, посылка вскрывается дома, но даже, если это происходит в отделении почтовой связи, сотрудник почты не обязан фиксировать нарушения, например составлением совместного с потребителем акта.

3. Очень часто возникает затруднение в определении продавца (хозяйствующего субъекта, реализующего продажу товаров – общество с ограниченной ответственностью, индивидуальный предприниматель). В большинстве случаев сайт продавца «теряется» на просторах Интернета, либо на сайте отсутствует необходимая информация.

### **Советы при покупке товаров дистанционным способом.**

1. Совершайте покупки только на известных, проверенных сайтах. Остерегайтесь заказывать вещи на интернет ресурсах, вызывающих сомнение.

2. Отдавайте предпочтение сайтам с «постоплатой». Заказывайте товары на сайтах с доставкой в магазин или пункт выдачи, где можно осмотреть товар, примерить вещи и только потом оплатить их стоимость.

3. Если Вы совершаете покупку на неизвестном сайте:

- ознакомьтесь с отзывами о компании (желательно не на том сайте, где заказываете товар);
- подробно изучите информацию, размещенную в интернет-магазине: о наименовании юридического лица или ИП (в том числе ИНН, ОГРН); об адресе места нахождения продавца (добросовестный продавец не скрывает сведения о себе, размещая их в своем интернет-магазине); по возможности, сделайте скриншот страницы с указанием данной информации;
- при заполнении формы заказа на сайте сохраните скриншот страницы с информацией о подтверждении заказа и оплате стоимости товара в случае предварительной оплаты;
- прежде, чем оплачивать товар, попросите продавца выслать Вам на электронную почту документы, подтверждающие заказ (договор, накладная и т.п.).

В соответствии с ГОСТ Р 57489-2017 «Руководство по добросовестной практике продажи товаров дистанционным способом с использованием сети интернет», утвержденным Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 07.06.2017 № 500-ст установлены требования к интернет-магазину, в частности, о том, какую информацию должен содержать интернет-магазин и каким способом данная информация должна доводиться до потребителей.

### **Обязательная информация о продавце.**

Реализуя товары через Интернет-магазин, продавец обязан разместить на сайте следующие сведения:

1. ИНН (индивидуальный номер налогоплательщика).
2. Адрес места нахождения юридического лица, указанный в ЕГРЮЛ (ИП должен указать сведения о государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего его органа).
3. Адрес, по которому должен осуществляться возврат товара, а также прием юридически значимых сообщений или отправок от покупателя (заявлений, извещений, требований и т.п.), если этот адрес отличается от юридического адреса.
4. Режим работы продавца.
5. Контакты (номера телефонов, адрес электронной почты и др. контакты для оперативной связи с продавцом).
6. Режим работы специалистов интернет-магазина (продавцов, консультантов).

**Обязательная информация о товарах и условия их продажи в интернет-магазине (сайт, где предлагается товар).**

К обязательной информации о товаре относится:

- максимально детализированная информация о потребительских свойствах товара с его изображением или фотографиями;
- информация о дополнительных предметах комплектации товаров, элементы энергопитания, сопутствующие аксессуары и расходные материалы, а также инструкции по эксплуатации и сборке товаров;
- наименование изготовителя продукции и место его изготовления;
- габариты товара;
- цена товара и порядок оплаты (сведения об акциях и период их действия);
- срок службы, срок годности (гарантийный срок);
- условия приобретения товара и его доставки;
- срок в течении которого действует предложение о заключении договора;
- если товар подлежит сертификации или декларированию – активные ссылки на действующие документы.

**Дополнительная информация, характеризующая добросовестность продавца.**

Согласно ГОСТ Р 57489-2017 продавцам рекомендуется направлять покупателям путем телефонного звонка, SMS-сообщения, уведомления на адрес электронной почты либо в «Личном кабинете» договор купли-продажи, а также сведения о подтверждении заказа, об оплате за товар при безналичной форме оплаты.

Кроме того, продавец должен разместить в интернет-магазине сведения о формах доставки товаров, а также о порядке возврата товара надлежащего качества и товара с недостатками.

Справедливости ради, стоит отметить, что крупные, известные интернет-магазины, которые давно существуют на рынке интернет торговли и положительно себя зарекомендовали, следуют указанным требованиям.

Однако, если выше указанные условия не соблюдаются продавцом, или какая-либо информация вызывает сомнения, стоит задуматься о добросовестности хозяйствующего субъекта.

За дополнительной консультацией Вы можете обращаться в Консультационный пункт.

Контактная информация:

- г. Екатеринбург, ул. 8 марта, 177а, кабинет 406. Телефон (343) 266-54-97;
- г. Арамил, ул. 1 Мая, 12, кабинет 12. Телефон (343) 385-32-81;
- г. Полевской, ул. Вершинина, 19, кабинет 1. Телефон (34350) 4-21-68;
- г. Сысерть, ул. Коммуны 69, кабинет 201. Телефон (34374) 6-51-51.

Юрисконсульт отдела экспертиз в сфере защиты прав потребителей Филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в Чкаловском районе города Екатеринбурга, городе Полевской и Сысертском районе» Барышникова С.А.

Согласовано:

Главный врач филиала ФБУЗ «Центр  
Гигиены и эпидемиологии в Свердловской  
Области в Чкаловском районе города  
Екатеринбурга, городе Полевской и  
Сысертском районе»

Д.М.Шашмурин