

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 сомнения.

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