

Даданова Лилия Анатольевна

Магистрант

Направление: Юриспруденция

Магистерская программа: Гражданское право, семейное право, международное частное право

Особенности правового регулирования прав потребителей и их защиты при покупке товаров дистанционным способом

Аннотация. В статье рассматриваются основы правового регулирования защиты прав потребителей Российской Федерации в отношении покупки товаров дистанционным способом. Перечислены нормативно правовые акты, выявлены способы требования возврата и возмещения убытков при покупке некачественного товара через интернет-магазин.

Ключевые слова: потребитель, товар, качество, возмещение вреда, убыток, договор, правовой механизм, защита прав, сезонная распродажа, дистанционная торговля, убытки.

Права потребителей и их защита составляют особую сферу правового регулирования в гражданско-правовых отношениях, что обусловлено спецификой центральной фигуры таких отношений потребителя, согласно положению преамбуле Федерального Закона «О защите прав потребителей» [2].

Закон определяет потребителя как физическое лицо, индивида, действующего на рынке товаров и услуг. Человек является потребителем лишь в том случае, если он приобрел товар для личных нужд.

В целом, Закон обязывает продавца или производителя соблюдать такие права по: надлежащему качеству товара; по безопасности; по информированию о производителе (продавце); по просвещению в области ЗПП. Тем не менее, потребитель в роли гражданина действует на рынке совсем не так, как потребитель в роли организации. Интересы предприятия (организации) как

правило, всегда защищены профессионалами (товароведы, юристы, экономисты и т. д.). Потребитель же не имеет такой профессиональной поддержки и он осуществляет защиту своих прав без помощи других. Кроме того, организация, которая приобрела некачественный товар, может переложить свои потери на других потребителей [4, с. 154].

Закон о защите прав потребителей (ЗоЗПП) объявил право потребителя товаров, работ и услуг на приобретение их с надлежащим качеством, причем в статье 4 упомянутого Закона перечислены критерии качества товаров. Покупатель, который приобрел товар ненадлежащего качества, не оговоренного с продавцом, дано право на требование: безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов по их починке самостоятельно или третьим лицом; снижения покупной цены; замены товара на аналогичный; замены товара на иную модель с перерасчетом покупной цены; расторжения договора купли-продажи и возвращения товара с недостатками его продавцу (производителю).

У потребителя есть законное право потребовать с продавца или производителя возместить убытки, причиненные ему в результате пользования товаром ненадлежащего качества [5, с. 98]. В настоящее время наблюдается рост числа онлайн-покупателей по мере накопления их опыта использования интернета, опытные – покупают чаще. Каждый год объём прироста рынка интернет-торговли (дистанционных продаж) увеличивается: 5 лет назад он рос на 100 млрд. рублей в год, в 2018 году вырастет на 185 млрд. [7].

В российском законодательстве дистанционной торговлей считается только продажа потребительских изделий. Реализация же предметов для осуществления предпринимательской деятельности без контакта продавца и покупателя дистанционной торговлей не считается [6]. При сохранении существующих трендов к 2023 году рынок вырастет более чем в 2 раза до 2,4 трлн. рублей при среднегодовых темпах роста 16% (2019–2023 гг.) [7].

В российском законодательстве дистанционную торговлю регулируют сразу несколько нормативных: ст. 497 Гражданского кодекса РФ – дает

первоначальное юридическое основание для дистанционных продаж [1]; ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей» – дает гарантии покупателям от продажи некачественных изделий [2]; Постановление Правительства РФ № 612 от 27.09.2007 – охватывает полный набор правил дистанционной торговли.

Таким образом, Российское законодательство предъявляет к продавцам массу правил, отраженных в указанных выше документах, но самым значимым является выше упомянутое Постановление Правительства РФ № 612 от 27.09.2007. Согласно ЗоЗПП, основанием для покупки дистанционным способом является ознакомление потребителя с желаемым товаром через телевидение, радио, печатные издания, интернет и другие средства коммуникации. Данный НПА налагает на продавца обязательство выполнять условие по предоставлению потребителям полной информации о приобретаемых ими товарах и услугах.

На продаваемые дистанционным способом товары распространяются те же гарантии государства, что и на товары, которые продаются через обычные розничные магазины. Дистанционный способ продажи товара позволяет вернуть любой товар по упрощенной схеме – потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней. Покупатель может вернуть любой товар в течение семи дней с момента передачи либо отказаться от покупки в любой момент до передачи. При этом, если продавец не предоставил покупателю информацию о порядке и сроках возврата, срок возврата увеличивается до трех месяцев. Тем не менее, вернуть можно только товар, который не был в употреблении. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца. Поэтому, если после дистанционной покупки потребитель все еще не уверен, что хочет оставить купленный товар, то нужно сохранить его упаковку, фирменные ярлыки и т. д.

Возврат денег за товар, купленный дистанционно, имеет следующие особенности: деньги должны быть возвращены покупателю в течение десяти

дней; покупателю возвращается не вся сумма, уплаченная за товар. Из стоимости покупки вычитаются расходы продавца на доставку возвращенного товара от потребителя.

ЗоЗПП также содержит и ситуации, в которых вернуть товар нельзя: потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

К сожалению, не существует каких-либо критериев, позволяющих объективно оценить размер компенсации, поэтому судебная практика даже по аналогичным спорам очень различна [3, с. 44]. Таким образом, потребитель имеет право вернуть не понравившийся товар и необязательно он должен быть плохого качества. Закон «О защите прав потребителей» дает покупателю хорошую возможность отказаться от товара, который ему не нравится, и в случае дистанционной покупки. Поэтому, покупать товары посредством интернет в настоящее время не опасно. Тем более, в условиях большой конкуренции интернет-магазины стараются создавать стабильную и лояльную группу покупателей, готовых на постоянной основе заказывать у них товары. Что касается судебной практики, то решения по вопросам дистанционного приобретения товара проходят в досудебном порядке, так как интернет-магазины борются за свою репутацию и предпочитают вернуть средства и не доводить до суда и выплаты издержек.

Итак, потребителю на основании положений ЗоЗПП должны быть обеспечены права по достойному уровню качества товаров (услуг), не минуя положений ГОСТов и техрегламентов РФ. Но, как и любой другой нормативно-правовой акт, данный закон периодически необходимо корректировать, т.к. постоянно изменяются рыночные, финансово-кредитные и социальные отношения, влекущие за собой проблемы в применении положений закона на практике, вызванные недостатками последней редакции, узостью сферы применения по способам и предметам массового потребления в значимых масштабах.

Наиболее часто встречающейся проблемой применения положений ЗоЗПП можно назвать право потребителей на просвещение, а именно: право на информацию о своих правах и способах защиты своих прав. Такая брешь в данном нормативно-правовом акте не дает в полной мере обеспечить потребителю возможности выбирать как сами товары (услуги), так и способы их приобретения, осознанно и не причиняя вреда здоровью и благосостоянию, а, наоборот, даже улучшая их. Таким образом, в нашей стране люди, по большей части, не осведомлены о своих правах. Всему этому «способствует» текущая ситуация в экономике России, а, конкретно, низкая покупательская способность граждан, порождая тем самым приобретение товаров (услуг), исходя из низкой их стоимости, минуя изучение информации о надежности производителя или продавца (оптового или розничного).

В действующий Закон «О защите прав потребителей» предлагается: ввести понятие – «национальная система защиты прав потребителей – это совокупность правовых норм, институтов их применения и норм, регулирующих их деятельность, которая обеспечивает потребителю товаров (работ, услуг) все необходимые условия по реализации и защите их прав в Российской Федерации»; дополнить преамбулу Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» новыми абзацами (12-й) понятием «национальная система защиты прав потребителей»; название статьи 3 дополнить: «Право потребителей на образование и просвещение в области защиты прав потребителей» и изложить в следующей редакции: «Потребители товаров (работ, услуг) имеют право на образование, позволяющее сформировать у них ценности и навыки по рациональному потреблению товаров (работ, услуг), и просвещение по защите прав и интересов в рамках законодательства Российской Федерации.

Также предлагается внести поправки в статью 17 ЗоЗПП. Статья определяет нормы порядка в отношении досудебных тяжб, но производитель или продавец товара (работы, услуги) становится уведомленным об этом в момент получения судебной повестки. Считаем, что правильнее будет

дополнить абзацем (2-ой по счету) данную статью: «Потребитель, в первую очередь, представить претензию продавцу товара (работы или услуги)». Далее абзац 2 становится абзацем 3-им и его изложить в следующей редакции: «При отказе продавца товара (работы, услуги) или не полном исполнении требований претензии потребителя иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту....».

Литература

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 № 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018, с изм. от 03.07.2019) // Собрание законодательства РФ. 1996. №5. Ст. 410.
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 29.07.2018) «О защите прав потребителей» // Ведомости СНД и ВС РФ. 1992. № 15. Ст. 766. 9 апреля.
3. Ткачев В.Н. Защита прав потребителей в Российской Федерации: Учебное пособие. М.: Городец, 2005.
4. Симонян А. Л. Защита прав потребителей при дистанционном способе продажи товаров // Молодой ученый. 2018. №4.
5. Фролов И.В. Правовое регулирование дистанционной торговли товарами и услугами в Российской Федерации: Дис. ... канд. юрид. наук. М., 2018.
6. Когда товар считается купленным дистанционным способом? [Электронный ресурс] // <https://msablina.ru/distantсионnyiy-sposob-kupli-prodazhi-tovarov/> (дата обращения: 20.08.2019).
7. Data Insight: интернет-торговля в России 2018 [Электронный ресурс] // <https://www.shopolog.ru/metodichka/analytics/data-insight-internet-torgovlya-v-rossii-2018/> (дата обращения: 20.08.2019).