*Защита прав потребителей при покупке товаров в интернет-магазинах*

1. **Особенности договора купли-продажи товаров дистанционным способом**

Согласно ст. 492 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ) под договором розничной купли-продажи понимается договор, в силу которого продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

К числу разновидностей договора розничной купли-продажи, в соответствии со ст. 497 ГК РФ, относятся продажа товара по образцам и дистанционный способ продажи товара.

Под дистанционным способом продажи товара понимается договор розничной купли-продажи, заключенный на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора способами. Указанная разновидность договора розничной купли-продажи получила особое значение в связи с повсеместным развитием интернет-магазинов.

На данный момент практически каждый человек на регулярной основе приобретает товары путем розничной купли-продажи дистанционным способом. Недостатки и преимущества дистанционной торговли заключаются в следующем:

- покупателю не нужно выезжать в магазин, всю информацию о товаре он может почерпнуть с сайта продавца;

- покупатель не имеет возможности потрогать и осмотреть со всех сторон нужную ему вещь, и он вынужден доверять тем характеристикам, которые представлены в каталоге интернет-магазина.

В настоящее время со стороны недобросовестных продавцов прослеживается тенденция к введению покупателей в заблуждение посредством распространения ложной или неполной информации о предлагаемом товаре в силу отсутствия у покупателя реальной возможности ознакомиться с указанным товаром на момент его приобретения. В связи с этим особое значение приобретает положение п. 4 ст. 26.1 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон) о наличии у покупателя возможности отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение 7 дней либо в течение 3 месяцев при условии непредоставления в письменной форме в момент доставки товара информации о порядке и сроках его возврата.

При продаже товара дистанционным способом продавцом до заключения договора потребителю должна быть предоставлена следующая информация:

- об основных потребительских свойствах товара. Данная информация должна позволить потребителю определить, какой именно товар ему необходим,

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- каков его состав, последствия его применения (употребления) и т.п. В случае если потребителю оказалось недостаточно представленной информации, то он вправе обратиться к продавцу с просьбой представить ему дополнительные сведения;

- об адресе (месте нахождения) продавца, при этом должен быть указан как адрес фактического места нахождения продавца, так и его юридический адрес,

- номер телефона, факс, электронный адрес. Наличие такой информации позволит потребителю в дальнейшем в случае необходимости быстро связаться с продавцом;

- о месте изготовления товара. Место изготовления товара – это не только страна-изготовитель, но также город, адрес (место нахождения) изготовителя. Такая информация должна быть доведена до потребителя доступным ему способом, например, закодированная информация в виде штрих-кода не может рассматриваться как факт представления информации о месте изготовления потребителю;

- о полном фирменном наименовании продавца (изготовителя). Такая информация фактически дополняет информацию о месте нахождения продавца (изготовителя) и также имеет своей целью обеспечить потребителю более быстрое обращение к продавцу (изготовителю) в случае возникновения такой необходимости;

- о цене и условиях приобретения товара. Данная информация является одной из важнейших составляющих, однако продавцы нередко в целях привлечения большего числа покупателей указывают стоимость товара без учета налогов или без учета почтовой доставки. Сведения об этом приводятся, как правило, мелким шрифтом либо в менее заметных местах рекламного проспекта, каталога. Нередки случаи, когда на товар из каталога предоставляются значительные скидки, однако при этом где-нибудь в незаметном месте указывается, что рекламная кампания действует в течение ограниченного срока;

- о его доставке. Данный пункт может иметь важное значение, если продавец находится не в месте нахождения потребителя. В этом случае следует тщательно проверить условия доставки товара, входит ли условие о доставке товара в общую стоимость заказа или потребителю придется оплачивать доставку отдельно. При этом может также играть роль удаленность населенного пункта, в котором находится покупатель, от места нахождения продавца. В ряде случаев доставка товара является дополнительной услугой, и покупатель должен дополнительно сообщить о необходимости доставки продавцу. Если потребитель не сделает этого своевременно, то рискует взамен товара получить сообщение, что принадлежащий теперь покупателю товар он может получить в определенном (не всегда удобном для него) месте;

- о сроке службы, сроке годности и гарантийном сроке. Сведения, перечисленные в данном пункте, должны быть представлены потребителю до заключения договора купли-продажи. Таким образом, до приобретения товара потребитель должен узнать из информации, полученной от продавца, установлен ли на выбранный товар срок службы, срок годности или гарантийный срок, какова его продолжительность, где находятся сервисные центры;

- о порядке оплаты товара. Продавцом должна быть определена прежде всего форма оплаты: денежный перевод, наличные денежные средства в кассу и т.д. При этом продавец вправе самостоятельно выбрать наиболее приемлемую для него форму оплаты товара или предоставить ее выбор на усмотрение потребителя. Кроме того, должно быть определено, необходима ли предоплата или можно оплатить товар по факту его получения. Если речь идет о предоплате, то продавец вправе предусмотреть как полную, так и частичную предоплату. Подробная информация об этом также должна быть предоставлена покупателю;

- о сроке, в течение которого действует предложение о заключении договора. Если продавец не представил покупателю информацию о сроке действия его предложения, то считается, что оно действует неопределенный срок, при этом именно на тех условиях, которые стали покупателю известны из рекламного проспекта, каталога и т.п.

Вся вышеизложенная информация в соответствии с п. 3 ст. 26.1 Закона должна быть предоставлена покупателю в момент доставки товара в письменной форме. Кроме того, покупателю должны быть предоставлены в письменной форме сведения о порядке и сроках возврата товара. В случае если продавцом в момент доставки товара не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, то потребитель имеет право отказаться от товара в течение трех месяцев с момента передачи товара.

1. **Возврат товара, купленного дистанционным способом**

В зависимости от наличия недостатков в приобретенном товаре можно выделить две возможных ситуации, в которых процесс возврата товара будет отличаться:

- возврат товара, в котором нет недостатков, т.е. товара надлежащего качества;

- в товаре обнаружены недостатки т.е. передан товар ненадлежащего качества.

***Возврат товара надлежащего качества.***

Потребитель вправе отказаться от товара, в котором не было обнаружено недостатков, в течение 7 дней с момента получения товара. При этом причины возврата законом не устанавливаются, то есть они могут быть любыми. Важно запомнить, что возврат товара надлежащего качества возможен в случаях, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства и документ, подтверждающий факт и условия покупки товара у продавца.

В случае если по каким-либо причинам документ, подтверждающий факт покупки товара, у потребителя отсутствует, это не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара (свидетельские показания, распечатки с интернет-сайтов и др.).

Также необходимо помнить, что не все товары можно вернуть как товар надлежащего качества. В соответствии с п.4 ст. 26.1 Закона нельзя отказаться от товара, имеющего индивидуально-определенные свойства. Это означает, что данный товар был сделан индивидуально для потребителя, и только он может его использовать. Например, изготовление обуви по меркам, которые предоставлены индивидуально, конкретным потребителем.

Продавец возвращает покупателю денежную сумму, уплаченную за товар, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 дней с момента предъявления такого требования.

***Возврат товара ненадлежащего качества.***

В случае если потребителю был передан товар ненадлежащего качества, т.е. в нем имеются какие-либо недостатки, то необходимо пользоваться правилами, установленными ст.ст. 18-24 Закона.

Потребитель имеет право на предъявление следующих требований:

- безвозмездное устранение недостатков;

- соразмерное уменьшение покупной цены;

- замена на товар аналогичной марки либо на товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- отказ от исполнения договора и возврат денежных средств, уплаченных за товар.

В отношении технически сложного товара потребитель в случае обнаружения в нем недостатков вправе отказаться от товара и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо предъявить требование о его замене в течение 15 дней со дня передачи ему такого товара (перечень технически сложных товаров установлен постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 № 924).

По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружение существенного недостатка товара;

- нарушение установленных Законом сроков устранения недостатков товара;

- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

1. **Правила безопасности при оплате услуг через интернет**

1. Не используйте ПИН при заказе товаров и услуг через сеть Интернет, а также по телефону/факсу.

2. Не сообщайте персональные данные или информацию о банковской(ом) карте (счете) через сеть Интернет, например ПИН, пароли доступа к ресурсам банка, срок действия банковской карты, кредитные лимиты, историю операций, персональные данные.

3. Следует пользоваться интернет-сайтами только известных и проверенных организаций торговли и услуг.

4. Обязательно убедитесь в правильности адресов интернет-сайтов, к которым подключаетесь и на которых собираетесь совершить покупки, т.к. похожие адреса могут использоваться для осуществления неправомерных действий.

5. Платите по карте только на защищенных страницах сайта, в адресной строке браузера появится «https://» и значок в виде закрытого замочка. Значок означает , что ваши данные будут передаваться в зашифрованном виде

6. Рекомендуется совершать покупки только со своего компьютера в целях сохранения конфиденциальности персональных данных и(или) информации о банковской(ом) карте (счете).

7. В случае если покупка совершается с использованием чужого компьютера, не рекомендуется сохранять на нем персональные данные и другую информацию, а после завершения всех операций нужно убедиться, что персональные данные и другая информация не сохранились (вновь загрузив в браузере web-страницу продавца, на которой совершались покупки)

В целях борьбы с интернет-мошенничеством Банком была внедрена технология 3D Secure. Технология 3D Secure — уникальная система обеспечения безопасности оплаты товаров и услуг в сети интернет, являющаяся частью глобальных программ MasterCard® SecureCode™ и Verified by Visa. Для совершения оплаты в интернете при помощи банковской карты необходимо вводить определенные карточные данные: номер карты, срок ее действия, фамилию и имя владельца карты и CVC2/CVV2-код, расположенный на обратной стороне карты. "Владелец карты банка, поддерживающий технологию 3D-Secure, после ввода данных карты перенаправляется на сайт банка, где ему предлагается ввести одноразовый пароль, выданный Банком. Ввод одноразового пароля служит подтверждением того, что карта находится в руках владельца. Как правило, этот пароль содержится в SMS-сообщении, которое приходит на привязанный к банковской карте номер телефона.

Если всё было сделано правильно, то после ввода пароля владелец карты возвращается на сайт , где будет надпись о том, что оплата прошла успешно.

Что следует знать владельцу банковской карты о технологии 3D-Secure:

• 3D-Secure подключается бесплатно;

• Платежный пароль 3D-Secure не следует путать с кодом CVC2/CVV2, который расположен на обратной стороне карты;

• Никому не следует сообщать платежный пароль;

• 3D-Secure на порядок повышает уровень безопасности платежей по карте, но не гарантирует 100-процентной защиты от мошенничества;

• Существуют сайты, оплата банковской картой на которых возможна только при условии подключения карты к 3D-Secure.

БУДЬТЕ БДИТЕЛЬНЫ!