



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

# Защита прав потребителей при приобретении товаров в интернете

Подготовил:  
студент СПбГУ  
Брыченков Никита



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

# ПОНЯТИЕ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛИ

Дистанционная торговля — продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе, информационно-телекоммуникационной сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром, либо образцом товара при заключении такого договора.





Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

# НОРМАТИВНАЯ ПРАВОВАЯ БАЗА

Основными нормативными правовыми актами, регулирующими права потребителей при приобретении товаров в Интернете, а также регулиющими дистанционную торговлю в целом являются:

- Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) (ред. от 16.12.2019, с изм. от 12.05.2020)
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 24.04.2020) «О защите прав потребителей» (ред. от 24.04.2020)
- Постановление Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2007 г. N 612 г. Москва «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» (ред. от 16.05.2020)





## ЗАКЛЮЧЕНИЕ ДОГОВОРА КУПЛИ-ПРОДАЖИ ПРИ ДИСТАНЦИОННОЙ ТОРГОВЛЕ

Согласно статье 497 Гражданского кодекса РФ продажа товаров дистанционным способом относится к числу разновидностей договора розничной купли-продажи, соответственно регулируется настоящим Кодексом.

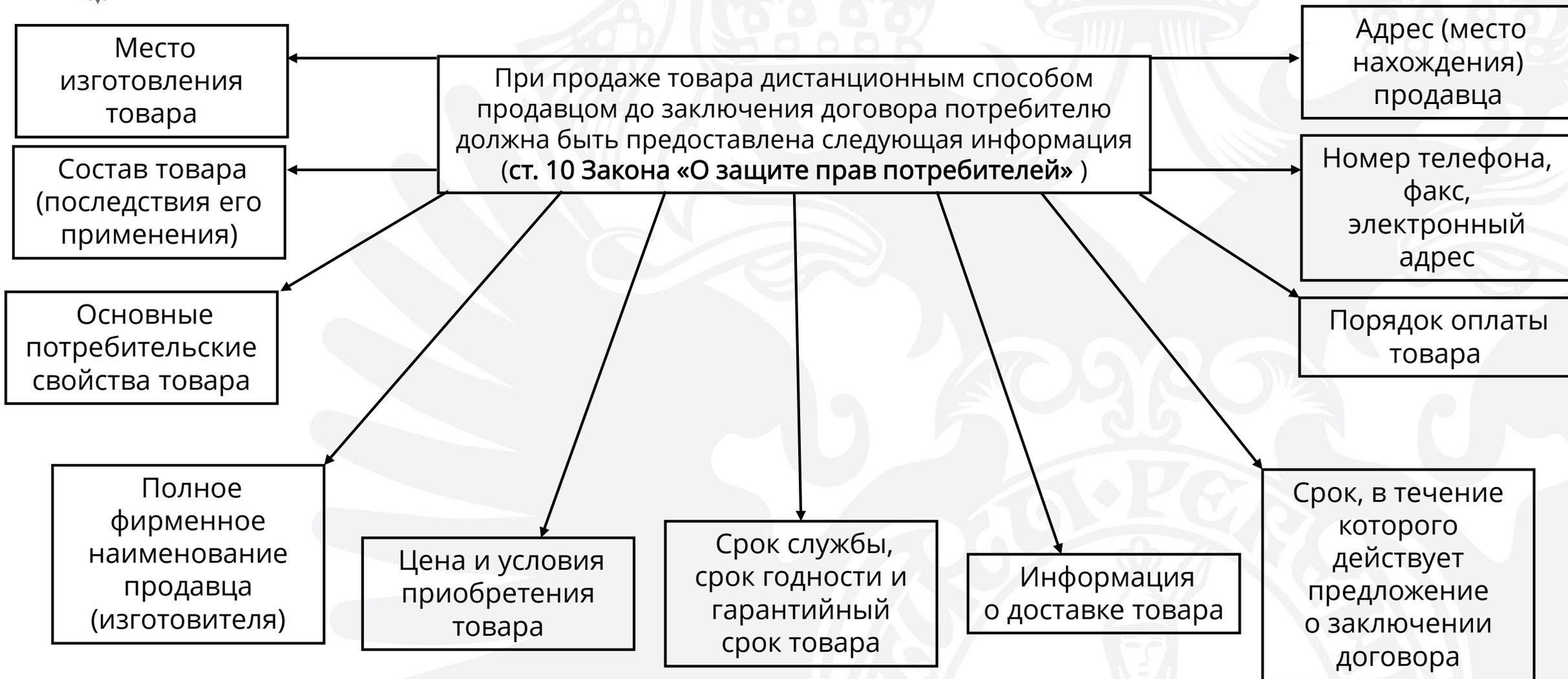
Большая часть договоров, заключаемых посредством интернет-сайтов, заключаются на условиях публичной оферты. Публичная оферта, согласно п. 2 ст. 437 ГК РФ, — это содержащее все существенные условия договора предложение, из которого усматривается воля лица, делающего предложение, заключить договор на указанных в предложении условиях с любым, кто захочет приобрести товар.

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 (пункт 20 «Правил продажи товаров дистанционным способом»).

После того, как вами заявлено согласие о приобретении товара, продавец не вправе изменять условия договора — то есть изменять цену или условия приобретения.



# ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРЕ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ





Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

## ОТКАЗ ОТ ТОВАРА

Покупатель вправе отказаться от предоставляемого товара до момента его принятия, а в случае, если заказанный им товар принят, — то в течение **7 дней** со дня получения (п. 21 Правил продажи товаров дистанционным способом)

Если продавец не предоставил обязательную информацию о товаре покупателю, то последний вправе отказаться от товара в течение **90 дней**.



Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

## ВОЗВРАТ ТОВАРА

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.



Основное условие, соблюдение которого необходимо для осуществления возврата — это сохранение товарного вида и потребительских свойств товара



**Пример:** если, товар был упакован в фабричную одноразовую «блистерную» упаковку, то вскрытие такой упаковки автоматически приводит к потере товарного вида.

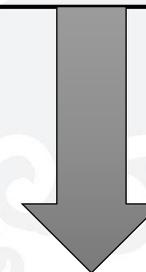


## Санкт-Петербургский государственный университет



При отказе покупателя от товара продавец должен возратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через **10 дней** с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

Если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее **20 дней** после получения товара известить продавца об этих нарушениях



Устранение этого недостатка при отсутствии гарантийного срока составляет не более двух лет со дня передачи заявления об этом продавцу. В случае отказа продавца отправить недостающие элементы покупатель вправе требовать полную сумму, оплаченную за заказ, без возмещения части полученного товара.



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

# ОБМЕН ТОВАРА

Условия и причины обмена товара  
содержатся в статье 25 Закона  
«О защите прав потребителей»

По общему правилу  
на обмен товара  
отводится **14 дней**  
(не считая дня покупки)

Обмен происходит на аналогичный  
товар у продавца, у которого этот товар  
был приобретен, если указанный товар  
не подошел по форме, габаритам,  
фасону, расцветке, размеру или  
комплектации

Обмену подлежит товар, который не  
эксплуатировался и сохранил товарный  
вид, а также если у потребителя  
сохранился товарный или кассовый чек

**Важно!** Отсутствие у потребителя  
товарного чека или кассового  
чека не лишает его возможности  
ссылаться на свидетельские  
показания





## КАКИЕ ТОВАРЫ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА НЕ ПОДЛЕЖАТ ВОЗВРАТУ И ОБМЕНУ

Правила возврата и обмена действуют не для всех товаров. По общему правилу покупатель вправе вернуть или обменять качественный товар на другой, если тот ему не подходит по ряду критериев. Однако существуют некоторые ограничения, а также перечень товаров, не подлежащих возврату и обмену.

Продавец вправе на законных основаниях отказать покупателю в возврате или обмене товара надлежащего качества если:

- покупка утратила товарный вид и потребительские свойства;
- потребитель не соблюдал правила использования приобретенной вещи;
- покупка входит в перечень товаров, не подлежащих возврату.





Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

## ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

Буквальное толкование положений ст. 25 Закона «О защите прав потребителей» позволяет утверждать, что продовольственные товары надлежащего качества возврату и обмену не подлежат.

Согласно п. 9 ст. 2 Федерального закона от 28.12.2009 N 381-ФЗ (ред. от 25.12.2018) «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» продовольственные товары - продукты в натуральном или переработанном виде, находящиеся в обороте и употребляемые человеком в пищу (в том числе продукты детского питания, продукты диетического питания), бутилированная питьевая вода, алкогольная продукция, пиво и напитки, изготавливаемые на его основе, безалкогольные напитки, жевательная резинка, пищевые добавки и биологически активные добавки;



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

## НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

К непродовольственным товарам относят продукцию производственного процесса, предназначенные для продажи его гражданам или субъектам хозяйственной деятельности, но не с целью употребления его в пищу человеком.

Не любой качественный непродовольственный товар подлежит возврату или обмену, если он не подошел по размеру, габаритам, форме, фасону и другим параметрам. Перечень таких товаров утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 года № 55 (ред. от 16.05.2020)





Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

# НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ

В перечень входит следующая продукция:

- лекарства и лекарственные травы;
- предметы санитарии и гигиены (ополаскиватель для полости рта, перчатки, аспираторы);
- вещи, используемые для личной гигиены (заколки, расчески, зубные щетки);
- косметика и парфюмерия (тени, духи, карандаши для глаз);
- текстиль (ткани, кружева, бейки);
- кухонные гарнитуры, шкафы, прочая бытовая мебель;
- ювелирные украшения из золота, серебра, платины и драгоценных камней;
- автотранспорт, прицепы к нему;
- мототранспорт;
- высокотехнологичные товары для бытового использования (электроприборы, фотоаппаратура, телефоны и прочая продукция);
- оружие гражданского назначения;
- растения и животные;
- книги, альбомы, календари, прочие печатные издания.



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

## КАКИЕ ТОВАРЫ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА НЕЛЬЗЯ ВЕРНУТЬ В МАГАЗИН ИЛИ ПОМЕНИТЬ

Существуют законные основания, когда продавец вправе отказать в возврате некачественного товара:

- неисправность или повреждение возникли из-за неправильной эксплуатации, хранения, использования по вине покупателя;
- продукты испортились по недосмотру потребителя, который купил качественный товар и не употребил его в пищу в течение срока годности;
- истек гарантийный период, установленный производителем;
- дефекты возникли в результате виновных действий третьих лиц или в связи с обстоятельствами непреодолимой силы.



# ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ

В соответствии с пунктом 5 статьи 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя) на основании договора с ним, обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости провести проверку качества товара.

Экспертиза товара проводится, как правило, специальными экспертными организациями и является дополнительной проверкой качества товара с привлечением специалистов.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества. Кроме того, согласно указанному пункту при возникновении спора о причинах, вызвавших недостатки товара, продавец (изготовитель) или организация, выполняющая функции продавца (изготовителя), обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.





Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

## ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫЕ ТОВАРЫ

**Технически сложный товар** — это потребительский товар длительного пользования, который имеет сложное внутреннее устройство и выполняет пользовательские функции на высоко технологическом уровне с использованием различных энергоресурсов (например: автомобили, телевизоры, компьютеры, холодильники, наручные часы и т.д.)



Технически сложные товары надлежащего качества (без недостатков) не подлежат обмену или возврату в течение 14 дней со дня покупки, так как входят в специальный перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.





Санкт-Петербургский  
государственный  
университет



Если в технически сложном товаре обнаружатся недостатки в течение **15 дней** со дня его передачи потребителю, то потребитель вправе вернуть товар продавцу и потребовать возврата уплаченной за него суммы либо его замены на товар этой же или другой марки (модели, артикула) с перерасчетом покупной цены (абз. 8 п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

По истечении **15 дней** указанные выше требования потребителя подлежат удовлетворению, если (п. 1 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей», п. 3 ст. 503 ГК РФ):

- 1) обнаружен существенный недостаток товара - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки
- 2) нарушены установленные законом сроки устранения недостатков товара
- 3) невозможно использовать товар в совокупности более чем **30 дней** в течение каждого года гарантийного срока из-за неоднократного устранения его различных недостатков.



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ЗАКАЗЕ НА ИНОСТРАННЫХ САЙТАХ

Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 9 июля 2019 г. № 24 г. Москва  
«О применении норм международного частного права судами Российской Федерации»

«Сайт в сети интернет может рассматриваться как ориентированный на российских потребителей, если одним из его языков является русский язык, цены приведены в российских рублях, указаны контактные телефоны с российскими кодами или имеются другие аналогичные доказательства (например, владелец сайта заказывал услуги, направленные на повышение цитируемости его сайта, у российских пользователей сети интернет)»

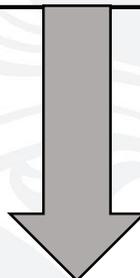
«При соблюдении одного из указанных условий суд вправе по своей инициативе применить защиту прав потребителя, предоставляемую императивными нормами права страны места жительства потребителя. Такие императивные нормы могут содержаться как в актах специального законодательства (например, в Законе РФ от 7 февраля 1992 года № 2300-1 "О защите прав потребителей"), так и в актах общего характера (например, в ГК РФ)»



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

# СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА

Рассмотрим конкретные случаи из судебной практики по разрешению споров между потребителем и интернет-магазином.



Данные взяты с сайта баз судебных актов, судебных решений и нормативных документов «СудАкт» (<https://sudact.ru>)





**Важно!** Перед тем как обращаться в суд за защитой своих прав, нужно попытаться мирно урегулировать конфликт с продавцом. Если же продавец не ответил на ваше обращение, вы можете написать жалобу в Роспотребнадзор.

Предоставление услуг через интернет также контролируется Роспотребнадзором. Потребитель может обратиться за помощью, если его права были нарушены, например, при совершении покупки.

Жалоба на интернет-магазин в Роспотребнадзор может быть подана:

- при совершении покупки покупатель получил товар, не соответствующий заявленным характеристикам, качеству или комплектации;
- после оплаты заказа в интернет-магазине клиент так и не получил свой товар или компенсацию его стоимости;
- в случае если продавец отказывается произвести обмен товара или возврат его стоимости в законные сроки по причине выявленных несоответствий: брака, комплектации, качества.



## Санкт-Петербургский государственный университет

Для обращения в Роспотребнадзор нужно:

- подготовить доказательства приобретения товара (чек, выписка из платежной системы, справка из банка, платежное поручение).
- Определить основания для требований о возврате средств или обмене товара (например, провести оценку качества покупки, сравнить технические характеристики с заявленными).
- Написать заявление с подробным описанием момента покупки и оплаты товара.
- Также нужно указать все недостатки приобретения и свои требования. Отправить обращение одним из доступных способов и ждать ответа.



Согласно ФЗ № 59-ФЗ от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» государственный орган должен прислать письменный ответ заявителю в течение 30 дней.



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

Решение № 2-1621/2018 2-1621/2018 ~ М-514/2018 М-514/2018 от 29 мая 2018 г. по делу № 2-1621/2018

В решении № 2-1621/2018 2-1621/2018 ~ М-514/2018 М-514/2018 от 29 мая 2018 г. по делу № 2-1621/2018 рассматривается иск о взыскании денежных средств, уплаченных за товар, приобретенный дистанционным способом, неустойки, штрафа и судебных расходов. Истец (потребитель) заказал и оплатил в интернет-магазине видеокарты, внес 100 % предоплату, что подтверждается электронной квитанцией и продавец был уведомлен, но товар не был доставлен в установленный срок. В итоге суд решил взыскать с продавца в пользу потребителя стоимость товара на основании ст. 26.1 «О защите прав потребителей», неустойку на основании ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей», штраф на основании ст. 13 Закона РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также судебные издержки.



Решение № 2-479/2017 2-479/2017~М-446/2017 М-446/2017 от 20 июня 2017 г. по делу № 2-479/2017

В данном решении был рассмотрен иск к ОАО о взыскании уплаченных денежных средств и неустойки за приобретенный в интернет-магазине товар. Истец заказал и оплатил в интернет-магазине мобильный телефон, далее им уже дома телефон был вскрыт и осмотрен. Впоследствии в связи с тем, что ему как потребителю не подошли некоторые технические характеристики товара, которые невозможно было определить при дистанционной электронной продаже, истцом было принято решение отказаться от покупки. Он написал претензию в ОАО, но ему в возврате уплаченной суммы отказали. В итоге суд решил удовлетворить требования истца на основании ст. 26.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», так как дистанционный способ продажи товара не позволил истцу получить необходимую и достоверную информацию о его потребительских свойствах, обеспечивающую возможность правильного выбора приобретаемого товара, а потому истец воспользовался своим правом отказаться от товара путем его возврата ответчику.



Дистанционный способ приобретения товаров является более сложным процессом по сравнению с обычным с практической точки зрения, а также с точки зрения защиты прав потребителя.

Несмотря на нормативную правовую базу, которая защищает права потребителей при дистанционной торговле, потребитель все равно остается уязвимой стороной при заключении договора купли-продажи дистанционным способом.

В связи с этим Правительством РФ было издано распоряжение от 28 августа 2017 г. № 1837-р «Об утверждении Стратегии государственной политики РФ в области защиты прав потребителей на период до 2030 года», в котором поставлены цели, направленные на обеспечение надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан, а также на улучшение конъюнктуры рынка и повышение качества товара в целом.

Потребителю необходимо знать свои права и грамотно пользоваться ими, чтобы справиться с проблемными ситуациями, возникающими при приобретении товаров через интернет.



Санкт-Петербургский  
государственный  
университет

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!**