**Права потребителя при дистанционном приобретении товаров**

Прежде чем совершить покупки в том или ином интернет-магазине покупатель должен в первую очередь удостовериться в том, что данный магазин в действительности существует. Всегда необходимо обращать внимание на качество оформления сайта и даты размещения информации. Страницы, находящиеся «на реконструкции», а также контент, размещенный в большом количестве в недавнем времени должны вызвать у вас подозрение.

В описании юридического лица или индивидуального предпринимателя, от имени которого осуществляется деятельности должны быть указаны его регистрационный данные – для юр. лиц – ОГРН, ИНН, для ИП – ОГРНИП, ИНН.

Даже если у организации нет офиса, а продажи осуществляются путем прямых продаж со склада необходимо выяснить адрес его местонахождения и проверить существует ли такой объект в действительности.

Главные правовые нормы, регулирующие все эти процессы, заключены в двух документах:

1. Правилах продажи товаров дистанционным способом (Постановление Правительства РФ от 27.09.2007 № 612).

2. Законе РФ «О защите прав потребителей» (от 07.02.1992, № 2300-1).

Покупатель во время приобретения товара онлайн способом еще до заключения договора с продавцом имеет право знать (а продавец обязан ему предоставить) следующую информацию: основные потребительские свойства товара; реальный адрес местонахождения продавца; место, где товар произведен; полное название предприятия (компании) изготовителя; какова реальная стоимость товара на момент заключения договора покупателя с продавцом; другие условия покупки: способ и стоимость доставки; срок годности товара; условия возврата и замены; гарантийный срок; порядок оплаты; на протяжении какого срока действует предложение по данному договору.

Отказ от товара покупатель может осуществить в любое время до момента передачи. Если продавец по какой-то причине отказывается передать ему товар, покупатель имеет полное право отказаться от его приобретения и потребовать при этом возмещения убытков.

После того, как товар был передан покупателю (последний фактически получил свою покупку в руки), он имеет право отказаться от своего приобретения и выполнения обязательств по договору с продавцом в течение недели. Это при условии, что в момент передачи товара покупатель в письменном виде получил всю информацию об этом продукте, а также сроках и условиях его возврата.

Если же эта информация была предоставлена не в письменном виде (т.е. нет четко прописанных в документе условий обмена-возврата), потребитель имеет право отказаться от своего приобретения на протяжении 3-х месяцев с момента его доставки. Причем, отсчет идет с времени, когда он фактически получил покупку на руки (задержка по вине курьерской службы не является виной покупателя).

Вернуть продавцу уже полученный от него товар надлежащего качества можно при 2-х условиях: покупатель сохранил товарный вид и свойства этого продукта; покупатель сберег документ, подтверждающий сам факт и условия его приобретения.

Доказать факт приобретения товара у конкретного продавца можно при помощи электронной переписки с ним, SMS-сообщений, которые продавец присылает покупателю, когда его покупка поступает в пункт выдачи, и пр.

Покупатель по закону не имеет права отказаться от качественного товара, если последний имеет такие индивидуальные свойства, которые делают его пригодным для использования только конкретно данным покупателем. Если продавец каким-либо образом нарушил условия договора (товар ненадлежащего качества, не в том количестве, комплектации и пр.), покупатель должен поставить его в известность об этом не позднее 20-ти дней с момента доставки товара.

Если покупатель отказался от товара на описанных выше условиях, продавец обязан вернуть ему полученную сумму за данный товар. Исключение составляют расходы на доставку возвращенного товара от покупателя продавцу. Вернуть деньги потребителю продавец обязан не позднее 10-ти дней с того момента, когда тот заявил свои права.

Пожалуй, самая неприятная ситуация, которая может возникнуть в случае приобретения товаров через интернет, связана с тем, что покупатель, оплативший товар полностью или частично, сам товар в итоге не получает.

Если срок доставки товара не был конкретно определен, и исходя из договоренности с продавцом этот срок также не вытекает, то товар должен быть передан продавцом в разумный срок – фактически это означает, что товар должен быть направлен покупателю сразу же после подтверждения заказа, и доставлен соответственно с учетом времени в зависимости от расстояния доставки. При этом обязательство по передаче товара, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования о его исполнении.

В случае, если даже после предъявления покупателем требования о передаче товара (независимо от того определен был срок или нет) товар так и не был доставлен, покупатель вправе потребовать возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом, или всей суммы оплаты, если товар приобретался по полной предоплате.

В случае, если и это требование продавцом не будет исполнено – покупатель вправе обратиться в суд за возвратом уплаченных по договору денежных средств.

С отказом продавца поставить товар связана и следующая ситуация: покупатель оплачивает товар, на что продавец сообщает, что оплата им получена не была. И в данном случае речь может идти не только о недобросовестности самого продавца, но и о сбоях в работе платежных систем, в связи с этим покупателю всегда необходимо иметь подтверждение осуществления платежа, чтобы всегда иметь возможность отменить операцию списания денежных средств, если деньги были списаны со счета покупателя, но до продавца так и не дошли. По возможности необходимо делать скриншоты всех этапов оплаты, а также зафиксировать момент, когда интернет-магазин уведомил покупателя о том, что его заказ принят.

Способ оплаты товара важен также и при последующем доказывании самого факта оплаты при перенесении спора в суд – наиболее ненадежной является оплата на банковскую карточку физического лица, который формально никаким образом может не относиться к той организации, которая является продавцом товара. В связи с этим при оплате товаров через интернет необходимо выбирать те сайты, которые предлагают осуществить платеж через платежные системы либо путем выставления счета.