

придётся прибегнуть к посторонней помощи. Дело в том, что в силу гражданского процессуального законодательства, в исковом заявлении должны быть указаны:

- ответчик;
- его место жительства или местонахождение.

В случае, если судья, установит, что исковое заявление подано без соблюдения требований действующего законодательства, будет вынесено определение об оставлении заявления без движения с указанием сроков для устранения нарушений.

Поэтому устанавливать ответчика и его местонахождение так или иначе придется. Конечно, в век современных технологий определить собственника ресурса особого труда не составит, но время, силы и деньги потратить на это все же придется.

После того как продавец будет установлен, следующим шагом станет написание претензии - письменно изложенного требования покупателя.

Потребитель может подать исковое заявление в суд по своему месту жительства или пребывания, поэтому ехать к продавцу в другой город, чтобы восстановить нарушенное право, не нужно.

Но все же судебный процесс потребует определённых временных и моральных затрат, не исключены также затраты на юридическую поддержку гражданина в судебном споре. Поэтому до суда дело лучше не доводить.

<https://www.9111.ru/questions/77777777359437/>

Российская Федерация. Постановление "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом": от 27 сентября 2007 года №612// КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. Версия Проф., сетевая. - Электрон. Дан. (64кб.).- М.: АО Консультант Плюс, 1992.- Режим доступа: Компьютерная сеть Районной межпоселенческой библиотеки, свободный.- 16.07.2020г.

Российская Федерация. Закон «О защите прав потребителей»//КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. Версия Проф., сетевая.- Электрон. Дан. (64кб.).- М.: АО Консультант Плюс, 1992.- Режим доступа: Компьютерная сеть Районной межпоселенческой библиотеки, свободный.- 16.07.2020г.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» с образцами заявлений: по сост. На 2011 год. - М.: ООО «Рид Групп», 2011.-80 с.-(Новейшее законодательство).

Информдайджест предназначен для широкого круга читателей.

**Мы ждем вас в Котельницкой сельской библиотеке
каждый день рабочей недели
с 13.00 до 19.00
суббота – выходной день**

**Адрес:
Нижегородская обл, Чкаловский район,
д. Котельницы,
ул. Колхозная, 6
Телефон:
34-3-19
<http://kotelbib.jimdo.com>.
E-mail sic1.2005@mail.ru**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» г.о.г. Чкаловск Нижегородской области
Котельницкая сельская библиотека
сельский информационный центр семейного чтения и досуга.

Защита прав потребителя при покупке через интернет

Информ-дайджест



Котельницы, 2020

Что говорит закон о товарах, приобретенных в интернете?

Права интернет-покупателей регламентируются Постановлением Правительства РФ от 27 сентября 2007 года № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом» и ст. 26.1 Закона «О защите прав потребителей».

Для начала давайте разберёмся, что законодатель понимает под дистанционным способом продажи товаров.

Согласно положениям закона, договор розничной купли-продажи (то есть приобретения товара) может быть заключен между продавцом и покупателем по результатам ознакомления последнего с ассортиментом, представленным в каталогах, буклетах, фотоснимках, а также посредством телефонной связи, телевидения или радио.

Проще говоря, дистанционный способ продажи товара - это способ, исключающий возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром или с образцом товара. Важно не путать этот вариант с приобретением товаров по образцам, то есть товаров, выставленных в торговом помещении для ознакомления с ними.

Важно!

Не являются дистанционным способом покупки:

- заказ работ или услуг (за исключением работ или услуг, непосредственно связанных с приобретенным товаром);
- приобретение товаров через автоматы;
- заключение договоров купли-продажи через торги.

Соответственно, и регулируются эти сделки другими нормами.

Что обязан сообщить продавец интернетмагазина?

Относитесь внимательно к выбору продавца, это важно для дальнейшей защиты ваших прав. И, конечно, следует изучать описание товаров, представленное на сайте или в каталоге. Продавец обязан сообщить всю информацию о товаре:

- основные потребительские свойства;
- состав;
- срок годности;

- место изготовления;
- способ доставки;
- условия приобретения товара.

Забегая вперед, скажу, что законодательно запрещено навязывание дополнительных платных услуг или товаров при приобретении выбранного покупателем товара. Допускаются только предоставление дополнительных безвозмездных услуг или бонусов - подарков от продавца. Если при приобретении товара, стало очевидным навязывание дополнительной платной позиции, покупатель имеет право от неё отказаться.

Предложение товара в его описании, обращенное к неопределенному кругу лиц, признается публичной офертой, если оно достаточно определено и содержит все существенные условия договора. В обязательном порядке должен быть указан срок, в течение которого, действует предложение о продаже товара на указанных условиях.

На сайте интернет-магазина должна быть указана информация о полном фирменном наименовании продавца и его местонахождении.

В момент доставки товара покупателю, продавец должен сообщить ему и другую информацию, в том числе:

- сведения об основных потребительских свойствах покупки;
- цену в рублях и условия приобретения товара, выполнения работ или оказания услуг;
- сведения о сроке службы или сроке годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий в случае, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования их по назначению;
- местонахождение (адрес), фирменное наименование изготовителя (продавца), местонахождение организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) принимать претензии от

покупателей, ремонтировать и проводить техническое обслуживание товара; для импортного товара - наименование страны его происхождения;

- информацию о порядке отказа от товара и возврата его продавцу;
- информацию об употреблении товара до его приобретения покупателем и его ремонтах (если товар уже был в употреблении или подвергался ремонту).

Указанная информация, включая условия эксплуатации и правила хранения товара, доводится до покупателя несколькими способами, в частности указывается:

- на товаре;
- на электронных носителях, прикладываемых к товару;
- в самом товаре (на электронной плате внутри товара в разделе меню);
- на таре, упаковке, ярлыке, этикетке;
- в технической документации;
- иным доступным способом.

Защита нарушенного права

Защита нарушенного права при приобретении товаров дистанционным способом в большинстве случаев ничем не отличается от защиты права при приобретении товаров в обычном магазине:

- пишем претензию;
- направляем ее продавцу;
- выжидаем установленный срок;
- если претензия не удовлетворена, обращаемся за судебной защитой.

Но нюансы всё же есть. И нюансы заключаются в нашей внимательности при выборе продавца: если сайт продавца обезличен, то есть не содержит информации о владельце, его фирменном наименовании и местонахождении, то защита нарушенного права будет существенно затруднена.

Претензия должна быть направлена продавцу по месту регистрации или по месту фактического нахождения. При отсутствии такой информации на сайте выяснять адрес регистрации продавца придётся самостоятельно.

Увы, это не всегда возможно - в ряде случаев