

**Федоров Д.О.,  
студент**

**ФГБОУ ВО Стерлитамакский филиал Башкирского государственного  
университета**

**Россия, г. Стерлитамак**

**Научный руководитель: Ахметова Альбина Талгатовна**

**Старший преподаватель кафедры гражданского права и процесса**

## **НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОКУПКЕ В ИНТЕРНЕТ-МАГАЗИНЕ**

***Аннотация:** в данной статье рассматриваются некоторые элементы покупки товара в Интернет-магазине. Анализируются права покупателя при обмене и возврате ненадлежащего товара. Также, уделяется внимание алгоритму действия в случае возврата ненадлежащего товара. Рассматриваются некоторые особенности, которые необходимо учитывать каждому покупателю, который приобретает товар онлайн.*

***Ключевые слова:** покупатель, продавец, товар, онлайн покупка, Интернет-магазин.*

## **SOME ASPECTS OF CONSUMER PROTECTION WHEN BUYING IN AN ONLINE STORE**

***Abstract:** this article discusses some elements of buying a product in an online store. The rights of the buyer in the exchange and return of improper goods are analyzed. Also, attention is paid to the algorithm of action in case of return of improper goods. We consider some of the features that should be taken into account for each buyer who purchases a product online.*

**Keyword:** *buyer, seller, product, online purchase, online store.*

Стоит отметить, что в последние годы покупка в Интернет-магазине стала обыденностью, а в современных условиях пандемии, ещё и необходимостью. Этот способ покупки товара отличается своим удобством, в частности, экономией времени и сил. Также, товары в Интернете отличаются своей низкой ценой.

Однако в связи с растущей популярностью онлайн-покупок, возникает всё больше проблемных аспектов, которые касаются обмена, возврата товара, а также недопущения утечки персональных данных покупателя мошенникам.

Необходимо сразу определить, что приобретение товаров в разного рода Интернет-магазинах регулируется статьёй 26.1. Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»[1]. Проблемы, которые могут возникнуть после приобретения товара дистанционно, следует решать с опорой на данный закон.

Стоит рассмотреть некоторые особенности, которые необходимо учитывать каждому покупателю, который приобретает товар онлайн. К таким можно отнести:

- Получение потребителем исчерпывающей информации о товаре из разных источников, в частности, из фотографий, видео, буклетов и прочего;
- Осведомление покупателя о фактическом адресе продавца, цене товара, условиях и сроках оплаты и получения покупки;
- Предоставление продавцом в письменном виде информации о характеристиках товара, сроках его возврата и гарантийный талон.

Основной дополнительной гарантией покупателя будет являться договор. Как правило, продавец имеет свой стандартный шаблон договора, однако можно использовать и свой. Наличие письменного договора не является обязательным документом, но может существенно облегчить процедуру возврата или обмена товара при необходимости [3, С.14].

Не стоит забывать, что пункт 4 статьи 26.1 говорит о том, что у покупателя есть право отказаться от совершения покупки до передачи товара. В случае, если товар уже получен, то от него можно отказаться на протяжении семи дней. Также, если в момент получения товара при нём не было письменной информации о сроках и порядке возврата, покупатель может вернуть товар в течение девяноста дней с даты его получения.

Важным является случай, когда товар не соответствует индивидуально-потребительским свойствам покупателя. В таком случае, заказчик может отказаться от товара, а продавец должен вернуть в течение десяти дней оплату. При этом возврату подлежит стоимость товара. Однако для возврата товар должен сохранить товарный вид и свойства, то есть соответствовать изначальным характеристикам.

На сегодняшний день, огромное количество Интернет-магазинов с очень низкой ценовой категорией, а следовательно, с низким качеством товаров. Поэтому наиболее актуальным является вопрос действий в случае покупки неисправного товара

Так, в случае, если товар оказался неисправным, его необходимо вернуть до окончания гарантийного срока. Если товар весит более пяти килограмм, сам Интернет-магазин должен оказать доставку товара в сервисный центр. В свою очередь, сервисный центр должен выдать заключение о том, что товар неисправен или не может быть отремонтирован. Далее необходимо доставить товар по адресу Интернет-магазина, предоставить все комплектующие, гарантийный талон и чек. После всей процедуры, можно уже получить деньги от продавца за неисправный товар или же оформить обмен.

Для возврата денежных средств, необходимо составить акт возврата с подписями покупателя и продавца. Продавец должен вернуть деньги в момент составления акта, однако у него есть право отсрочить возврат и вернуть необходимую сумму в течение десяти дней. При этом у него есть варианты возврата:

- Перевод через почту;
- Перевод на карту;
- Наличными.

Также, важным считается, что расходы по перечислению суммы несет сам продавец [2, С.206].

Однако может возникнуть ситуация, когда после составления акта возврата в течение десяти дней продавец не вернул деньги или же устно отказался это сделать, нужно составлять на имя продавца претензию с последующим обращением в суд. Необходимо будет предоставить всю информацию, среди которой:

- Факт отказа продавца от возврата;
- Все платёжные документы;
- Электронная переписка;
- Гарантия;
- Упаковка;
- Сам товар;
- Скриншот экрана на странице Интернет-магазина с личным кабинетом.

Также, необходимо обратить внимание, что следует обращать внимание и выбирать проверенных продавцов во избежание мошенничества и без полной уверенности не вводить свои паспортные данные, данные с банковской карты на различных сайтах в Интернете.

Таким образом, можно сделать вывод, что покупка в Интернет-магазине хоть и является удобным способом покупки товаров, но может быть довольно опасной в плане получения ненадлежащего товара, однако российское законодательство регулирует данный вопрос и стоит на стороне покупателя.

### **Библиографический список:**

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 24.04.2020) "О защите прав потребителей" [Электронный ресурс] // Консультант + / URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)
2. Костоусова, А.Е. Особенности защиты прав потребителей / А. Е. Костоусова. — Текст: непосредственный // Молодой ученый. — 2020. — № 5 (295). — С. 205-208. — URL: <https://moluch.ru/archive/295/66931/> (дата обращения: 07.10.2020).
3. Ожегова Г.А. Правовое регулирование возмещения убытков // Юрист. 2015. № 12. С. 13–16.
4. Стоякин Г.Я. Понятие защиты гражданских прав // Проблемы гражданско-правовой ответственности и защиты гражданских прав. М.: ИНТРО, 2016, С.120-122