

## Секция «8. Проблемы правового регулирования в сфере финансов»

### Защита прав потребителей в сети интернет

*Чатоян А.Г.<sup>1</sup>, Манцынова З.О.<sup>2</sup>*

*1 - Финансовый университет при Правительстве РФ, Юридический факультет, 2 -  
Финансовый университет при Правительстве РФ, Юридический факультет,  
Москва, Россия  
E-mail: Allo4ka.93@rambler.ru*

*Научный руководитель  
старший преподаватель Шокотько Майя Алексеевна*

Защита прав потребителей в сети интернет является актуальной темой исследования, так как с каждым годом увеличивается спрос на покупки товаров с интернет-магазинов, а защита прав потребителей, приобретающих товары в таких магазинах имеет пробелы.

В результате этого потребители, пользующиеся интернет-услугами, как правило, чаще всего остаются без правовой защиты.

На сегодняшний день почти для каждого человека, у которого есть компьютер с выходом в интернет, интернет-магазин стал обыденным в их жизни. Многие люди выбирают именно покупки через интернет. Исходя из этого: во-первых, интернет-магазин открыт круглосуточно в любой день и в любое время, единственное, что потребуетя это соединение со всемирной сетью Интернет; во-вторых, покупатель может свободно прочитать информацию о товаре, сравнить с другими моделями; а в-третьих, есть возможность курьерской доставки для людей, у которых нет времени на хождение по магазинам. Цены в интернет-магазинах намного меньше, чем в гипермаркетах, так как идет непосредственная поставка из стран-производителей. Наряду с этими плюсами, есть также и минусы. Достаточно большое количество людей делают покупки через всемирную сеть интернет, но отношения между покупателем и продавцом выходят за рамки правового поля, а также такой вид торговли на сегодняшний день фактически не подвергается налогообложению. Чаще всего местоположение интернет-магазинов неизвестно и отдалены от клиентов. И, соответственно, покупатель не знает куда ему обращаться с жалобой на некачественный товар.

Приведем в пример статистику, из которой следует, что по данным Роспотребнадзора, большая часть правонарушений Интернет-торговли - 70% - связана с умышленным замалчиванием достоверной информации о товаре, о сроке возврата и гарантийном ремонте; 25-30% нарушений - это несоблюдение порядка и сроков возврата товара; 10-15% зафиксированных нарушений напрямую связаны с отказом со стороны Интернет-магазинов удовлетворять законные требования покупателей; в 80% случаев продавцы обезличены, поскольку не предоставляют какие-либо сведения о месте нахождения магазина, поэтому претензии потребители даже не предъявляли.[1]

Для потребителя возникают определенные проблемы, например:

- недостаточное предоставление информации о товаре;
- некачественное обслуживание;
- возможность обращения за судебной защитой прав потребителей.

Основные ошибки потребителя при заключении сделок через интернет-магазины таковы:

1. Незнание действующего законодательства, а также неготовность, что называется, идти до конца — писать претензии, обращаться с исками в суд, привлекать для помощи Роспотребнадзор.

Это препятствует реализации потребителем своих прав в случае, если продавец продает товары ненадлежащего качества, либо в иных случаях недобросовестности продавца.

2. Потребитель страдает от собственной спешки и невнимательности при выборе интернет-продавца. Например, он не проверяет досконально данные о продавце, а руководствуется только той информацией, которая размещена на сайте, забывая, что можно и позвонить в магазин или офис продавца. В предоставлении информации о себе и о товаре продавец не вправе отказывать покупателю.

3. При получении товара потребитель не пользуется своим правом на проверку товара по качеству, количеству и ассортименту, а также на получение от продавца (его представителя) всех необходимых товаросопроводительных документов, гарантийных талонов, информации о порядке возврата и обмена товара.

Исходя из всего вышесказанного можно предложить следующие предложения по улучшению законодательства:

1. введение в законодательство положений об обязательной регистрации юридических лиц, осуществляющих торговлю через интернет-магазин;

2. предусмотреть особенности оформления договора купли-продажи с указанием о личном подтверждении потребителем того, что он был ознакомлен с договором купли-продажи, о всех существенных условиях договора и сведений о товаре перед совершением сделки;

3. сформулировать усиление механизмов контроля и защиты потребителей при задержке доставки либо недоставке товара, заказанного в интернет-магазине.[1]

[1] [http://www.rateshops.ru/fraud\\_internet-shop.php](http://www.rateshops.ru/fraud_internet-shop.php)

### Литература

1. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 21.12.2004) // "Российская газета" N 8, 16.01.1996.
2. Бородкин В.И. «Торговля виртуальная, проблемы реальные» // В курсе правового дела №7.М,2011.С.88;
3. Пояснительная записка к проекту федерального закона п 136018-4 "Об электронной торговле" № 20 .М.2004
4. [http://www.rateshops.ru/fraud\\_internet-shop.php](http://www.rateshops.ru/fraud_internet-shop.php)