

Проблеми при придбанні товарів в Інтернет-магазинах та способи їх подолання

Валідуда О., студент групи Ю-74

Науковий керівник –Алещенко І.О., викладач кафедри права СумДУ

На даний час продаж товарів через Інтернет магазини стало масовим явищем, з кожним роком все більше людей здійснюють купівлю певних видів товарів через он-лайн магазини. Такий спосіб придбання товарів є досить зручним, швидким і не вимагає від покупця особливих зусиль. Пропорційно зростає і чисельність таких магазинів, а отже зростає і кількість порушень прав споживачів.

Головною проблемою для споживача залишаються несумлінність продавця того чи іншого товару. Сучасні підприємці діють за принципом «мінімум затрат, максимальний дохід». Продавці не гребують продажем товару не належної якості, бракованого товару, товару який не пройшов ліцензування в Україні та інше.

Основним нормативно правовим актом який визначає права споживачів в сфері купівлі товару через Інтернет магазини є Закон України «Про захист прав споживачів» [1]. Але головною проблемою споживачів залишається низька правова свідомість і необізнаність в обсязі своїх прав. Через що і виникають порушення з боку продавців товарів.

Найчастіше проблеми у споживачів починаються з моменту перерахування коштів продавцю (виробнику). Продавці часто прострочують строки поставки товару покупцю, посилаючись на нелогічні і незрозумілі причини, через що покупець зазнає незручностей і навіть збитки.

Також, часто зустрічається ситуація, коли покупцю вчасно доставлено товар, товар був прийнятий споживачем і вже потім покупець виявив певні недоліки товару. Закон України «Про захист прав споживачів» визначає, що у разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством, має право вимагати: 1) пропорційного зменшення ціни; 2) безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк; 3) відшкодування витрат на усунення недоліків товару. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач, в порядку та у строки, що встановлені законодавством і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору, має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника: 1) розірвання договору та повернення сплаченої за товар грошової суми; 2) вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар[1]. Покупець звертається до продавця в строк до 14 днів з вимогою поміняти товар чи повернути кошти. Продавець починає вигадувати безліч причин, і надавати пусті обіцянки аби не приймати товар назад і не повертати кошти. Найчастіше продавці направляють покупців до сервісних центрів, через що покупці зазнають незручностей і додаткових витрат. Тобто продавці свідомо порушують права споживачів.

Проблемою також є і те, що споживач у разі спливу 14 днів протягом яких відповідно до закону він має право повернути товар, виявив недоліки, чи наприклад товар вийшов з ладу. У такому випадку у споживача є гарантійний термін, на протязі якого він може звернутись до сервісного центру для усунення недоліків. Після звернення до сервісного центру покупця з вимогою полатодити чи поновити функціональність товару, в самому ж сервісному центрі починається видурювання з покупця грошей на незрозумілі експертизи та інші додаткові витрати, які лягають тягарем на плечу споживачів. Споживач вимушений витратити свій особистий час, гроші і нерви. Дуже часто споживачі перебував у ситуації, коли після придбання товару через он-лайн магазин товар в період гарантійного строку виходив з ладу і особисто відчують на собі безвідповідальність і несумлінність продавця. Складається враження, що продавцю начхати на свою ділову репутацію. Проблеми які можуть виникнути з товаром в процесі його використання чи функціонування повинні повністю лягати на продавця, якщо звісно споживач невинний у виході товару з ладу.

Контролюючі органи, які відповідно до законодавства і покладених на них повноважень здійснюють захист прав споживачів споживачі і перевірку суб'єктів господарювання мають

вживати найсуворіше заходи впливу на недобросовісних продавців (виробників), для недопущення порушення прав споживачів в майбутньому.

Наразі у Верховній Раді зареєстрований законопроект «Про торгівлю». Його автори мають на меті суворіше контролювати інтернет-магазини та зменшити кількість незареєстрованих магазинів, зокрема, зобов'язати кожну он-лайн-крамницю мати офіційний офіс, куди б могли звертатися і покупці, і органи перевірки. Представники онлайн-бізнесу проти таких нововведень. Вони вважають, що дотримуватися нових правил малий бізнес не зможе і йому доведеться ховатися в тінь або закриватися[5].

Список використаних джерел

1. Закон України «Про захист прав споживачів»/Відомості Верховної Ради УРСР (ВВР), 1991, N 30, ст.379.
2. «Жалоба» - перша незалежна дошка скарг та пропозицій: Електронний ресурс] – режим доступу: <http://jaloba.com.ua/pages/complaint.aspx?complaint=201>.
3. Центр інформаційної безпеки: <http://www.bezpeka.com/ua/news/2011/02/17/where-to-complain.html>.
4. «FreeMarket» форум, Черный список интернет-магазинов: <http://forum.freemarket.ua/showthread.php?t=2202>.
5. Радіо «Свобода»: <http://www.radiosvoboda.org/content/article/24447962.html>.