

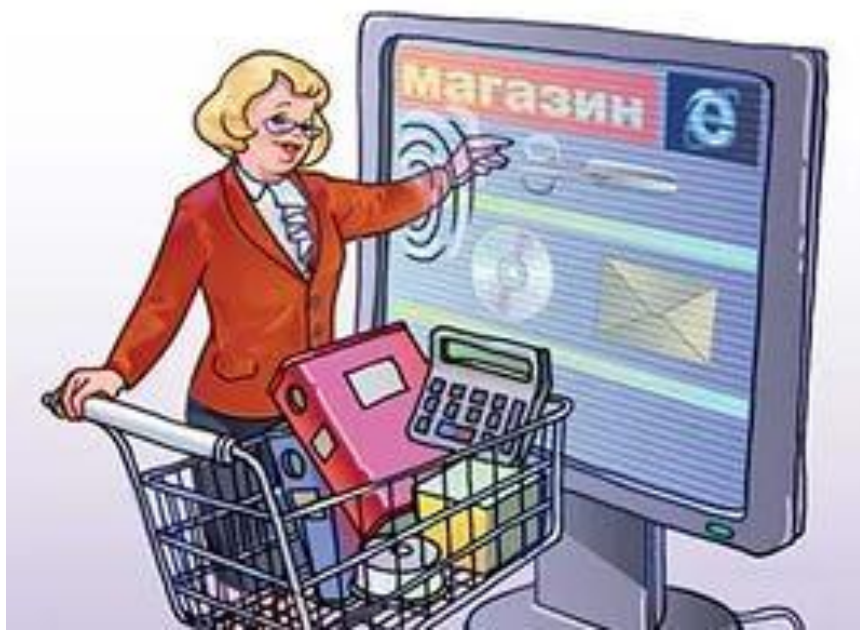


Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации
Филиал в г. Краснодар
Кафедра «Менеджмент и маркетинг»



Олимпиада для школьников
«Молодые менеджеры и
предприниматели Кубани»





Секция «Экономическая политика»

Тема «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ИНТЕРНЕТ-ПОКУПКИ»


Автор: Пономаренко Дарья Николаевна,
Россия, Краснодарский край, Каневской район,
МБОУ СОШ № 5 им. В.И. Данильченко, 10 кл.

Руководитель: Сушич Елена Викторовна

Гипотеза - внесение дополнений в закон о защите прав потребителей может улучшить ситуацию в сфере наших прав при осуществлении интернет-покупок

Цель:


поиск методов защиты прав потребителей при осуществлении интернет-покупки.



Задачи работы:

- 1. Изучить источники по проблемам, связанным с правами потребителей в сфере интернет-услуг.
- 2. Выяснить, как пытались решать эти проблемы до сегодняшнего дня.
- 3. Попытаться найти пути решения возникших проблем в современных условиях.
- 4. Сформулировать предложения по законодательному урегулированию.
- 5. Сформулировать советы потребителям.



-
- ▣ **Предметом** данного исследования являются права потребителей на надлежащее качество товаров, работ, услуг, на информацию об изготовителе; защита прав потребителей при продаже товаров, а также при выполнении работ и оказании услуг при помощи сети интернет.
 - ▣ **Объектом** исследования являются требования по качеству, в соответствии с законодательством Российской Федерации; деятельность или процесс; продукция; услуги с использованием сети интернет.
-
- 

▣ **Методы исследования:**

- ▣ Исследование научной литературы, нормативно-правовой базы и материалов периодической печати.
- ▣ Проведение поисковых мероприятий, обработка информации.
- ▣ Социологический опрос различных категорий населения.
- ▣ Синтез полученной информации.
- ▣ Обобщение материала.



Понятие и содержание защиты прав потребителей



□ Закон "О защите прав потребителей" гарантирует

следующие права:

- Право потребителей на просвещение
- право потребителя на безопасность приобретаемых товаров, работ и услуг
- право потребителя на приобретение товара надлежащего качества.
- Право на обмен товара надлежащего качества(Ст.25 ФЗ «О защите прав потребителей»).
- Право за защиту своих прав.
- Право на выбор.



Защита прав потребителей в интернете

Продажа товаров дистанционным способом – это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, представленным на фотоснимке или посредством средств связи, или иными способами.



потребителю обязательно в письменной форме представляется информация двух

ВИДОВ:

- Это традиционная информация о товаре, указанная в ст. 10 Закона,
- Специфическая и очень важная для покупателя информация о порядке и сроках возврата товара. Дело в том, что согласно ст. 26-1 потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение семи дней, в случае же, если письменная информация об этом не была предоставлена при доставке, - в течение трех месяцев. Понятно, что речь идет о товаре без недостатков, поэтому на него распространяются уже знакомые вам условия ст. 25 Закона. Кроме того, нельзя отказаться от качественного товара, имеющего индивидуально-определенные свойства, который может быть использован только и исключительно конкретным потребителем.

□



Дистанционный способ продажи товара или через интернет. Мифы и реальность.

- Дистанционно можно купить только товары(за исключением табачной продукции и товаров, указанных в пункте 5 Правил), но не работы и услуги;
- У потребителя нет возможности ознакомиться с самим товаром, ни с образцом до момента его получения;
- При совершении сделки обе стороны не встречаются лицом к лицу;
- Продажа происходит без непосредственно присутствия продавца



Но эти правила часто нарушаются

The screenshot shows a web browser window displaying the website <http://sp-kubani.ru>. The browser's address bar shows the URL, and the page title is "sp-kubani.ru". The website header features the logo "СОВМЕСТНЫЕ ПОКУПКИ КУБАНИ" with a stylized shopping bag icon and a "18+" age restriction. Below the header is a blue bar with the text "FAQ".

The main content area is titled "Важно! заполнить ОПРОСНИК" (Important! fill out the SURVEY). It contains three columns of information:

- Важно! Для участников СП Кубани:**
 - ▶ Заказать доставку по Краснодару ▶ Доставить Почтой России
 - ▶ Записаться в каталог "потеряшек" ▶ Заказать карту СП
 - ▶ Стать поручителем ▶ Новости проекта СП ▶ ПВЗ в Комсомольском ▶ ПВЗ ЖК Московский ▶ Новые закупки ▶ СТОЛЫ
- Для желающих зарегистрироваться:**
 - ▶ Новичков активируем только по поручительству постоянного участника СПКубани [здесь...](#)
 - Скоро - активация в офисе
- Для новых оргов и партнеров:**
 - ▶ Разместить рекламу/акцию ▶ [Приглашаем партнеров](#)
 - ▶ Открыть Пункт выдачи заказов
 - ▶ Стать организатором ▶ Анкета

Below the survey information, there is a "Список форумов" (Forum list) link. A red warning message states: "Внимание! Для активации нового аккаунта требуется поручительство постоянного участника СП. По всем вопросам пишите на admin@sp-kubani.ru". The current time is shown as "Текущее время: 12 май 2016, 11:24".

The forum section contains two messages:

- В этом форуме нет сообщений.
- На этом сайте нет форумов.

At the bottom, there is a login and registration section with the text "ВХОД • РЕГИСТРАЦИЯ". It includes input fields for "Имя пользователя:" and "Пароль:", an "Автоматически входить при каждом посещении" checkbox, and a "Вход" button. Below this is another "Список форумов" link and the text "Наша команда • Удалить cookies конференции • Часовой пояс: UTC + 3 часа".

The browser's taskbar at the bottom shows the Windows Start button, several application icons, and the system tray with the date "12 май 2016" and time "11:26".

Сайт за последние 2 месяца изменился

- **Внимание!** Для активации нового аккаунта требуется поручительство постоянного участника СП. По всем вопросам пишите на admin@sp-kubani.ru
- © 2016, «Совместные покупки Кубани»
- **Внимание:** все материалы/статьи (включая любые текстовые и графические элементы), размещенные на данном сайте, являются результатом труда и собственностью создателей сайта. **Копирование, в том числе частичное, запрещено.** Нарушение авторских прав контролируется и преследуется по закону.



Сайт Совместные покупки Кубани.

□ [http://http://sp](http://http://sp.kubani.ru/ucp.php?i=catalog&view=40931&id=1803077&sid=413debf73ab8a73beb165eff400c0d6)

[kubani.ru/ucp.php?i=catalog&view=40931&id=1803077&sid=413debf73ab8a73beb165eff400c0d6](http://http://sp.kubani.ru/ucp.php?i=catalog&view=40931&id=1803077&sid=413debf73ab8a73beb165eff400c0d6)

Закупка Ликвидация склада ЛЕ**ТУАЛЬ.

ТОРОПИТЕСЬ!

Re: Ликвидация известного косметического
магазина. ТОРОПИТЕСЬ!

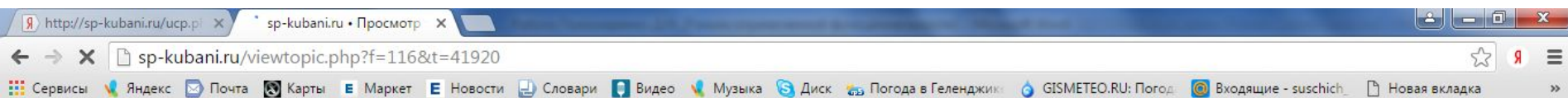
□ **Platinum2** » 03 авг 2015, 11:18 ВНИМАНИЕ!!! ИЗОБРАЖЕНИЕ
МОЖЕТ НЕ СООТВЕТСТВОВАТЬ! ОРИЕНТИРУЙТЕСЬ НА
НАЗВАНИЕ!

□ <http://www.sp-kubani.ru/viewtopic.php?f=116&t=45619&p=3054291#p3054289>



ЛАВКА ЗДОРОВЬЯ.

Живица~Мумиё~Здоровое питание



Другие мои "медовые закупки":

Закупка ФАСОВАННОГО алтайского мёда натурального (без добавок) и с добавками (с прополисом, пергой, маточным молочком, мумие, травами, ягодами и орехами)

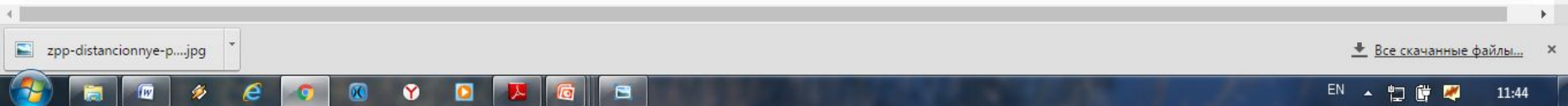
Закупка МЁДА и КОНФИТЮРА (собираем ряды, разбиваем большие фасовки!)

Предлагаю закупку продуктов пчеловодства (перга, забрус, пыльца, воск, маточное молочко и др.), а также в ассортименте очень много других товаров для здоровья и красоты!

Наш ответ заморскому IHERB-у! 😊



НАШИ ОТЗЫВЫ



ТАРАНОЧКА ИКРЯНАЯ и другая ВКУСНАЯ рыбка. СП-41

□ Cinderella » 10 июл 2012, 13:23

□ Девочки, доброго дня.

Покупаем **напрямую у рыбаков**, которые эту рыбку **ло и солят**. Цены минимальные, посол вкусный провере лично и неоднократно Рыбка морская.

Условия закупки:

1. Собираем 100 единиц (в каталоге цена указана за связку, в связке - 10 шт. рыбы), я скидываю заявку поставщику. Ждем 7-8 дней и раздаем. **Раздача по субботам**. Во второй половине дня.

2. Цены в каталогах без ОРГ сбора и ТР. ТР будут ориентировочно 10-13 руб. за десяток.

3. Оплачиваем в течении 2-х дней. Всем вовремя не оплатившим, подниму ОРГ%.

4. Раздача в определенный день (по субботам), в определенное время. Сообщу о нем обязательно заранее. Сообщу в теме и в ЛС **Кто на раздачу не пришел, тот остался без рыбки, деньги за рыбку НЕ возвращаю**, если на раздачу Вы не пришли.. новая услуга для участников, забирающих свои заказы из ЦРЗ Кавказ. Вы можете забирать рыбку не только в



доч. раздачу, но и на следующий день. (ВНИМАНИЕ!!!

Доставляют много продуктов пчеловодства (перга, забрус, пыльца, воск, маточное молочко и др.), а также в ассортименте очень много других товаров для здоровья и красоты

6. От заказа нельзя отказаться, когда он уже оплачен, в пути или пришел.

7. С иногородними работаю через групповую доставку. Почтой не высылаю!

- выдача заказов производится только по карточке участника СП (или паспорту, правам)

Если Вы не забираете заказ в течение 8 дней после основной раздачи - стоимость хранения в ЦРЗ 10р/сутки.

Если не забираете в течение месяца - призраиваю без возврата ОРГ%.

8. Доставка 7-14 дней. Сроки указаны примерные, за работу ТК организатор ответственности не несет, претензии и отказы по этому поводу не принимает!

9. Брак, пересорт - решаем индивидуально в каждом случае. Риски СП обоюдные.



Секрет маточного молочка! Жми!

пчелиное-маточное-молочко.рф

Почему важно принимать живое маточное молочко? Доставка к Вам за сутки!

[Важная информация](#)

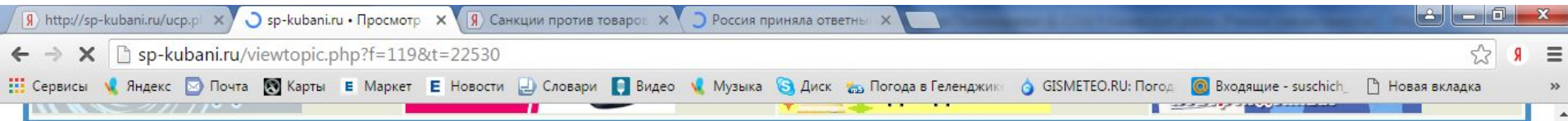
[Справочник](#) [Срочная доставка](#)

[Заказать](#)

Адрес и телефон

ВСЕ ТЕКСТ АВТОРСКИЙ

НЕТ САНКЦИЯМ!?



ДЕЛИКАТЕСЫ из Греции, Японии, Латвии или НЕТ САНКЦИЯМ-29

ОТВЕТИТЬ Поиск

Первое новое сообщение • Сообщений: 979 • Страница 1 из 49 • 1 2 3 4 5 ... 49

ДЕЛИКАТЕСЫ из Греции, Японии, Латвии или НЕТ САНКЦИЯМ-29

 Sav nata » 29 ноя 2012, 08:03

СП-29 Сбор заказов, СТОП 26.04, Ждем счёт 4.05, Оплата 11-12.05

[Показать](#)

 ЦИТАТА



Sav nata
СП менеджер

Сообщения: 7385
Зарегистрирован: 27 авг 2012, 14:05
Район: ***
Имя: Наташа

 лс

Любители вы оливки? А доводилось ли вам пробовать настоящие греческие оливки? Вы настоящий гурман или любитель?

В любом случае **ДОБРО ПОЖАЛОВАТЬ В ОЛИВКОВЫЙ РАЙ!**



Ожидание s1.picture.ru...

zpp-distancionnye-p...jpg

 Все скачанные файлы...



RU  11:58

Re: Оливковый РАЙ. Каталоги!

Savanata » 29 ноя 2012, 09:07

НОВЫЕ КАТАЛОГИ!

КАТАЛОГ "СЫР ТМ "FAMILIA"" **НОВИНКА!**

КАТАЛОГ "Оливки, маслины, масло и консервация DELPHI

КАТАЛОГ "Бальзамические соусы и укусы ТМ "Paradimitriou"

КАТАЛОГ "Японская кухня"

КАТАЛОГ "Чай, кофе, сладости"

КАТАЛОГ "Соусы, консервация Rundale, а так же сиропы и десертные соусы"

КАТАЛОГ "Специи и приправы"

КАТАЛОГ "Оливки **МАКСИМАЛЬНЫХ** размеров"

КАТАЛОГ "Вручную начиненные оливки Халкидики Atlas 71-90 и Средиземноморские закуски"

КАТАЛОГ "Необычные сорта **ОЛИВОК**"



Savanata

СП менеджер

Сообщения: 7385

Зарегистрирован: 27 авг 2012, 14:05

Район: ***

Имя: Наташа



Ожидание s1.picture.ru...

zpp-distancionnye-p...jpg

Все скачанные файлы...



RU 13:27

системе в сфере закупок", совместно с ЗАО "Сбербанк-АСТ"

ГАРАНТ.РУ
ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЙ ПОРТАЛ

12 мая 2016

Войти | Регистрация

USD ЦБ РФ	▼ 66,2428	-0,0849
EUR ЦБ РФ	▼ 75,4505	-0,0901



Судебная практика | Налоги и бухгалтер | Бизнес | Малый бизнес | Социальная сфера | ЖКХ | Труд | Образование | Государство | Транспорт | Общество | IT | Практика | Профессия

Новости

Горячие документы /
Мониторинг
законодательства

Документы

Аналитические статьи

Интервью

Правовые консультации
(практика)

Мнения

Важная тема

Аудио- и видеоматериалы

Исследования

Инфографика

Сервисы

УВЕРЕННОСТЬ В КАЖДОМ РЕШЕНИИ.
ГАРАНТ
ИНФОРМАЦИОННО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Пройди Программу повышения квалификации заочно «Реформа ГК по вопросам обязательственного и вещного права»

Лекторы: В.В. ВИТЯНСКИЙ / Л.Ю. МИХЕЕВА
Р.С. БЕВЗЕНКО / А.В. МАЗУРОВ

Новые знания не выходя из дома или офиса

ПРИНЯТЬ УЧАСТИЕ

Общество

Новости и аналитика > Новости > Россия приняла ответные меры на западные санкции

Россия приняла ответные меры на западные санкции

7 августа 2014



Решено временно ограничить импорт отдельных видов товаров на территорию РФ из стран, инициировавших антироссийские санкции. Президент РФ **Владимир Путин** подписал Указ от 6 августа 2014 г. № 560 "О применении отдельных специальных экономических мер в целях обеспечения безопасности Российской Федерации".

Документом предусмотрены ограничения для российских органов власти, организаций, юридических и физических лиц на осуществление внешнеэкономической деятельности. Речь идет **о запрете или ограничении ввоза на территорию России** отдельных видов **сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия** из государств, принявших решение о введении экономических санкций в отношении российских юридических или физических лиц или присоединившихся к такому решению. Такая мера







Спасибо за внимание





Как защитить свои права, покупая товар в интернет-магазине



Покупка товаров через интернет является дистанционной торговлей. Отношения продавца и покупателя регулируются статьей 26.1 «Закона о защите прав потребителей РФ»

Информация о товаре

До заключения договора купли-продажи продавец должен предоставить покупателю полную информацию о товаре и о себе

В момент доставки товара продавец обязан в письменной форме предоставить информацию о порядке и сроках возврата товара

Внесена ли предоплата?

нет

да

Вы вправе отказаться от товара* без объяснения причин в любое время до его передачи

Вы имеете право потребовать возврата предоплаты, либо передачи товара в срок, который назовете сами. В любом случае вам причитается неустойка в размере 0,5% от суммы предоплаты за каждый день просрочки

Магазин должен возместить вам не только цену товара, но и убытки, причиненные вследствие покупки товара ненадлежащего качества

Если нужно отказаться от товара

нет

да

Товар доставлен в срок?

Надлежащего ли качества товар?

нет

да

Вы можете сослаться на любой документ, подтверждающий факт покупки (например, товарный чек или квитанцию об оплате, которые вам выдал курьер), и даже на свидетельские показания

Сохранены ли его товарный вид, упаковка и потребительские свойства?

да

Есть ли конкретная причина вернуть товар?

нет

да

Предоставил ли продавец в письменной форме информацию о порядке и сроках возврата товара?

нет

да

Есть ли возможность обменять товар на подходящий?

нет

Возврат в течение 3 месяцев

Возврат в течение 7 дней

Возврат в течение 14 дней

да

да

да

Вы обязаны оплатить расходы продавца на возвращение товара на склад

* Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденный постановлением Правительства РФ № 55, в случае покупки в интернет-магазине не применяется