

Что делать если иностранный интернет-магазин отменил заказ.



Если заказ совершен через Интернет, продавец обязан передать потребителю заказанный товар, даже если он еще не оплачен.

В соответствии с пунктом 13 Правил продажи, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека либо иного документа, подтверждающего оплату товара, или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар (заключить договор).

Продавец не имеет права в одностороннем порядке расторгать договор, поскольку не допускается односторонний отказ от исполнения обязательств.

Согласно ст.23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования.

В спорной ситуации, связанной с вступлением граждан в правоотношения по приобретению товаров (услуг) у лица, находящегося на территории иностранного государства, ее разрешение предполагает предварительное достоверное установление права, подлежащего применению к соответствующему договору.

В соответствии со ст. 1212 Гражданского кодекса РФ выбор права, подлежащего применению к договору, стороной которого является физическое лицо, использующее, приобретающее или заказывающее либо имеющее намерение использовать, приобрести или заказать движимые вещи (работы, услуги) для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, не может повлечь за собой

лишение такого физического лица (потребителя) защиты его прав, предоставляемой императивными нормами права страны места жительства потребителя, если контрагент потребителя (профессиональная сторона) осуществляет свою деятельность в стране места жительства потребителя либо любыми способами направляет свою деятельность на территорию этой страны или территории нескольких стран, включая территорию страны места жительства потребителя, при условии, что договор связан с такой деятельностью профессиональной стороны.

При отсутствии соглашения сторон о подлежащем применению праве и при наличии указанных обстоятельств, к договору с участием потребителя применяется право страны места жительства потребителя. Поскольку потребитель проживает на территории РФ, то потребитель в соответствии с законом РФ имеет право подать иск по месту своего жительства.

В случае если иностранная компания осуществляет деятельность в России или любыми способами направляет деятельность на территорию нашей страны, российский суд вправе защитить права потребителя, применив нормы российского права. Этому не может препятствовать даже заключение соглашения между потребителем и иностранной компанией о выборе права иностранного государства для разрешения споров и рассмотрения их в иностранном суде.

Сайт иностранного интернет-магазина в сети Интернет может рассматриваться как ориентированный на российских потребителей, если одним из его языков является русский язык, цены приведены в российских рублях, указаны контактные телефоны с российскими кодами или имеются другие аналогичные доказательства (например, владелец сайта заказывал услуги, направленные на повышение цитируемости его сайта у российских пользователей сети Интернет).

Если у иностранного продавца или исполнителя на территории России есть постоянное представительство (филиал) или его сайт содержит информацию, направленную на российского потребителя, то тогда гражданин РФ вправе защитить свои нарушенные права в соответствии с российским законодательством в российском суде.

При наличии спорной ситуации потребителю сначала необходимо обратиться к иностранной компании – владельцу-магазина с претензий. Претензия может быть отправлена на электронный адрес, указанный на официальном сайте компании, либо по почте по адресу нахождения представительства (филиала).

При отказе удовлетворить претензию или отсутствии ответа со стороны иностранного продавца потребителю следует подготовить исковое заявление и направить его ответчику. Целесообразно это сделать как почтовым отправлением с описью вложения и уведомлением о вручении, так и по электронной почте, указанной на сайте компании.