

Как избежать подводных камней при покупке товаров и услуг в сети Интернет?

Потребителей все чаще предпочитают пользоваться мобильными приложениями и сервисами доставки товаров и готовых блюд "до двери". Данная услуга удобна и позволяет существенно экономить время. Однако это не исключает возможности возникновения спорных ситуаций.

Например, в случае если заказ не был доставлен в оговоренный срок или в нем отсутствует часть покупок, потребитель может обратиться в службу поддержки Сервиса и получить отказ в удовлетворении своих требований.

Разберёмся насколько это обоснованно.

Как показывает практика, чаще всего потребитель, регистрируясь в приложении, оставляет без внимания условия Пользовательского Соглашения (далее – Соглашение). Между тем, в Соглашении указано, что Сервис (в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей») является владельцем агрегатора информации о товарах и услугах. Сервис предоставляет возможность ознакомления с материалами, оформления заказа и другие услуги, в том числе доставку у ресторана, магазина и/или доставщика, определённые в Соглашении и на условиях, определенных рестораном, магазином и/или доставщиком.

Сервис не является стороной заключаемых потребителем договоров с ресторанами, магазинами, микромаркетами, доставщиками на приготовление, реализацию и доставку товаров соответственно.

Потребитель, оформляя заказ на Сервисе, дает сборщику/магазину/ресторану поручение собрать и оплатить выбранный пользователем товар на кассе. Потребитель обязуется оплатить указанный товар, а также стоимость доставки и сборки, указанные на Сервисе.

Таким образом, заказав покупку и доставку товаров в магазине через Сервис, потребитель заключает два или несколько договоров. Как минимум - это договор купли-продажи с магазином и договор доставки с доставщиком.

Условия, заключаемого пользователем с рестораном/магазином и/или доставщиком договора, указываются в опубликованном на Сервисе описании товара, условий его приготовления и/или реализации, а также описании условий доставки, предоставленных рестораном или доставщиком Сервису. Права и обязательства по заключаемому с потребителем договору (договорам) по реализации товаров и доставке возникают непосредственно у ресторана и/или доставщика.

Как правило, договор с доставщиком заключается в момент определения доставщика, осуществляющего доставку товара. Пользователь может получить

информацию о доставщике, выполняющем заказ, обратившись к службе поддержки Сервиса через форму обратной связи (чат службы поддержки).

В случае если магазин или ресторан некачественно собрал или приготовил заказ, вопросы по качеству необходимо предъявлять именно им, а не Сервису. Решение по вопросу возврата денежных средств также принимает магазин или ресторан.

Если же заказ не был доставлен, претензии необходимо предъявлять доставщику. Отметим, условия доставки определяются Соглашением. Потребитель обязуется указать корректный номер телефона и адрес и обязуется находиться по месту доставки для того, чтобы принять заказ. В случае нарушения указанных условий, доставщик оставляет за собой право не возвращать деньги за заказ, который не смог быть вручен потребителю.

Если же заказ не был доставлен при условии соблюдения потребителем всех условий (например, доставщик не приехал и не позвонил, хотя Сервис может утверждать обратное), доставщик обязан компенсировать расходы. Включая причинённые убытки.

Законодательство предусматривает, что обязательства сторон должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона. Односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются, за исключением случаев, предусмотренных законами или иными правовыми актами.