

В настоящее время Интернет-коммерция развивается и расширяется все более стремительными темпами.

Покупать через Интернет – это не только очень удобно, но и выгодно. Однако многих потенциальных покупателей волнует вопрос о том, защищены ли их права при покупке различных товаров в онлайн-магазинах. Законодательство уделило внимание и торговле на расстоянии. Права потребителя, покупающего что-либо через Интернет, защищены соответствующим законом. Для таких видов сделок существует как ряд общих правил, присущих для сделок любого вида, так и индивидуальные и специфические.



Шопинг в интернете стал повседневностью. Но в связи с растущей популярностью онлайн-покупок возникает много вопросов, касающихся обмена и возврата товаров.

Законодательством установлена возможность вернуть деньги после покупки за большинство видов товара. Правда, условия возврата зависят от вида товара, его состояния, а также способа продажи товара.

Как вернуть деньги за товар, купленный в Интернет-магазине?

Условия возврата товара, купленного в Интернет-магазине существенно отличаются от товара, купленного в обычном магазине.

Поскольку Интернет-магазин является дистанционным способом продажи, то в отношении такого способа продажи действуют особые правила. Эти правила регулируются статьей 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей», а также «Правилами продажи товаров дистанционным способом», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. №612.

Главное правило, которое действует в отношении товаров, купленных в интернет-магазине – **это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение 7-и дней после доставки** (а также в любое время до момента доставки). Именно так – без объяснения причин, т.е. не надо давать объяснения по поводу расцветки, фасона и т.п., как с товаром из обычного магазина.

В момент доставки, вместе с товаром покупателю должна быть предоставлена письменная памятка о праве вернуть товар в течение 7-и дней. Если такая памятка не была предоставлена, то срок возврата увеличивается до 3-х месяцев.

Информация (памятка) о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

- а) адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;
- б) режим работы продавца;
- в) максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок (**от 7 дней**);
- г) предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- д) срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Отсутствие одного из пунктов может считаться непредставлением покупателю информации о порядке и сроках возврата товара.

При покупке в Интернет-магазине, в течение 7-и дней после доставки можно отказаться от любого товара.

При продаже товаров дистанционным способом, не действует вышеуказанный Перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату.

Единственное ограничение – нельзя вернуть товар, изготовленный на заказ (по индивидуально-определенным характеристикам), если отсутствуют недостатки.

Еще одно условие – товар не должен иметь следов использования, сохранены ярлыки и пломбы, сохранена упаковка.

Как видите, закон не требует обязательно сохранять чек, поскольку покупатель может подтверждать покупку другими способами (иные документы, штампы на упаковке, электронная переписка, свидетели). Но на практике, во избежание лишних споров лучше завести привычку сохранять чеки.

Еще один совет: настоятельно рекомендуется заиметь привычку проверять любой товар на наличие внешних дефектов в момент доставки. Подписывая акт доставки, обязательно укажите обнаруженные дефекты (царапины и т.п.). Кстати, акт должен быть в 2-х экземплярах. Поэтому, если указываете замечания к внешнему виду, то требуйте копию акта.

Также требуйте копию акта, когда товар доставляется в разобранном виде (мебель и т.п.). В акте надо указать, что товар доставлен в разобранном виде.

Указанный акт необходим на случай возникновения спора во время возврата или обнаружения скрытых дефектов.

В какой срок и как продавец обязан вернуть деньги?

При возврате покупателем товара надлежащего качества, продавцом составляется акт возврата за подписью обеих сторон.

Если в момент составления акта продавец не передал деньги за возвращенный товар, то продавец обязан передать деньги в течение 10-ти дней после составления акта.

Возврат денег осуществляется одним из следующих способов:

- 1) наличными денежными средствами по месту нахождения продавца;
- 2) почтовым переводом;
- 3) путем перечисления соответствующей суммы на банковский или иной счет, указанный покупателем.

Продавец имеет право удержать расходы на доставку товара от покупателя.

Расходы, связанные с перечислением денег, несет продавец.

Как действовать, если продавец отказывается вернуть деньги?

Здесь укажу лишь на некоторые нюансы, касающиеся возврата товара надлежащего качества.

Во-первых, если продавец не передал деньги в момент возврата товара, то обязательно нужно сохранить копию акта о возврате. Если в течение 10-ти дней не поступят деньги, то без акта будет сложно доказать сам факт покупки и возврата товара.

Во-вторых, если продавец по устно отказался вернуть деньги и забрать товар, то придется писать претензию.

То есть, алгоритм действий таков: претензия, суд, жалобы.

Напоследок, необходимо отметить тот факт, что выбирать Интернет-магазин нужно очень внимательно. Если на сайте нет информации, как минимум, о наименовании продавца и его реальном адресе, то следует отказаться от покупок в таком магазине. Во-первых, это существенное нарушение Закона, во-вторых, труднее будет решать проблемы с товаром.

**ТО Управления Роспотребнадзора
по Курганской области
в Кетовском, Белозерском районах**

Памятка «О правах потребителя при покупке в интернет-магазине»

Современные электронные и виртуальные технологии привели к стремительному развитию такого вида торговой деятельности, как торговля через Интернет. Торговля через Интернет-магазин, является удобным и очень выгодным как для продавцов товаров, так и для их покупателей. Продавцов такой вид продажи привлекает возможностью значительного сокращения расходов: достаточно создать лишь виртуальную торговую площадку, т.е. Интернет-магазин, который представляет собой сайт в Интернете.

Интернет - магазины дают возможность для своих покупателей, не выходя из дома купить тот или иной товар, просто зайти на сайт и оформить заказ. Цены товаров, продаваемых по Интернету, по сравнению с ценами в обычных магазинах являются более низкими благодаря минимуму затрат на ведение торговли. Вместе с тем при покупках через Интернет существует ряд специфических особенностей, которые необходимо учесть, чтобы не испортить себе настроение от неудачной покупки или не стать жертвой мошенников.

Если Вы надумали приобрести товар через Интернет - магазин первое на что стоит обратить особое внимание - это наличие на сайте Интернет магазина полная информация о продавце, обязательно номер телефона и/или факса, электронный адрес. Желательно юридический статус, юридический и фактический адрес, а также информацию о государственной регистрации: копия свидетельства о регистрации, его номер, кем и когда выдано.

Перед совершением покупки потребитель должен получить согласно [ст. 26.1 ФЗ «О защите прав потребителей»](#) подробную информацию о товаре: буклеты, фото, видео, другие источники. Также покупатель должен знать стоимость товара, как производится оплата и срок, в течение которого действует предложение о покупке.

Советуем покупать в Интернет - магазине, где есть раздел "Договор", где можно ознакомиться со всеми условиями и положениями осуществления покупок. Лучше всего распечатать этот Договор и хранить его у себя, на случай если вдруг в будущем магазин изменит условия Договора и захочет отказаться от выполнения своих



обязательств, мотивируя свой отказ положениями нового Договора.

Запомните! Отказаться от заказа до момента доставки можно в любое время. Переход права собственности на товар от продавца к покупателю происходит именно в момент вручения товара последнему.

Основное правило, действующее в отношении товаров, приобретенных в Интернет – магазине – это право отказаться от покупки и вернуть товар без объяснения причин в течение семи дней с момента его фактической передачи покупателю.

Покупателю дается 14 дней для того, что бы доставить не подходящий ему товар в Интернет-магазин. Если Интернет-магазин не довел в письменной форме до покупателя информацию о порядке и сроках возврата товара, то срок, в течение которого покупатель имеет право вернуть товар, увеличивается до трех месяцев.

Если товар оказался неисправным, его необходимо вернуть до окончания гарантийного срока, если вес товара больше 5 кг, Интернет-магазин должен оказать доставку товара в сервисный центр.

Сервисный центр должен выдать заключение о том, что товар неисправен или не может быть отремонтирован. Согласно [п. 1 ст. 20 закона о защите прав потребителей](#), срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. Лучше лично предоставить товар в сервисный центр, так как продавец может повлиять на результат экспертизы и сделать виновным покупателя.

При возникновении проблемы с покупками через сеть необходимо их решать, руководствуясь ст. 26.1 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «[О защите прав потребителей](#)».

**Территориальный отдел Управления
Роспотребнадзора по Курганской области
в Кетовском, Белозерском районах**